

MENTION COMPLEMENTAIRE
TELEBILLETTERIE ET SERVICES VOYAGES

SESSION 2003

| |
|---|
| PROPOSITION DE CORRIGÉ ET BARÈME |
|---|

VENISE

I. CONNAISSANCES DES DESTINATIONS ET DES PRODUITS : 20 POINTS

- | | | |
|-------------|--|----------------------|
| I. 1 | ⇒ Intérêt de Venise, Vérone et Milan ⇒ Sites à voir | 7 points 3 points |
| I. 2 | Objections | 6 points |
| I. 3 | ⇒ Objets typiques ⇒ Transferts et prix | 2 points 2 points |

II. TECHNIQUES D'AGENCE, DE VENTE ET DE COMMUNICATION : 40 POINTS

- | | | |
|--------------|---|----------------------|
| II. 1 | ⇒ Bulletin d'inscription ⇒ Pré et post acheminements : horaires / prix | 7 points 3 points |
| II. 2 | Famille KLEIN-PETIT : coût des prestations | 5 points |
| II. 3 | Télécopie Jean KLEIN | 16 points |
| II. 4 | Bénéfices | 5 points |
| II. 5 | Avantages et inconvénients Master Card Gold | 4 points |

III. DROIT / ECONOMIE : 20 POINTS

I. CONNAISSANCES DES DESTINATIONS ET DES PRODUITS

I.1 ⇒ Intérêt des villes: 7 points (3 + 2 + 2)

* VENISE : capitale de la Vénétie

- le site : ville bâtie sur l'eau, plus de 100 îlots, 400 ponts, canaux,
- son histoire et son commerce en font sa grandeur (des Croisades à la Renaissance)
Place Saint Marc et basilique : influence byzantine, art gothique...
Palais des Doges : symbole de la gloire et de la puissance de Venise
Grands peintres du 16e : Le Tintoret, Le Titien et Véronèse.

* VERONE sur les bords de l'Adige

Ville d'art, festival d'art lyrique dans les arènes romaines.

* MILAN : nerf économique de l'Italie, 2ème ville du pays.

- industries dans la banlieue,
- capitale de la mode (Mr dans le prêt-à-porter) et du design. Boutiques de luxe : galerie Victor Emmanuel II
- centre historique et culturel : dôme, Scala + célèbre théâtre lyrique du monde
- gastronomie...

⇒ Sites à voir en cours de route : 3 points (1 + 2)

- PADOUE : centre humaniste du 16e siècle.

Religion : tombeau de Saint Antoine, Art, commerce, université...

- Lac de Garde : côte Sud, Desenzano. Plus grand des lacs italiens.

Climat doux, végétation : oliviers, palmiers, agrumes... Paradis des véliplanchistes. Halte très agréable en cette période. Eventuellement, détour par le lac de Côme, au Nord de Milan.

- Proximité de Bergame (pas sur la carte itinéraire)

C'est ici qu'est née la Comedia dell'arte, improvisation qui met en scène des personnages masqués.
Arlequin...

I.2 ⇒ Objections : 6 points (1 point par objection, 1 point par traitement)

| | |
|----------------------------|---|
| - Trajet en VSOE très long | permet de profiter : - luxe palace qui se déplace - des paysages: traversée des Alpes suisses, du Tyrol et des Dolomites de jour |
| - Produit de luxe | Vrai, mais 50 ans de mariage, donc convient à l'événement. Original et inédit |
| - Dépenses annexes | - repas à Venise, restaurants à tous les prix : client peut choisir - vêtements : client a sûrement dans son armoire les tenues qui conviennent Inutile d'investir. Cadeau, donc s'il s'offrait un voyage classique pour les Noces d'Or, cela reviendrait beaucoup plus cher. |

I.3 ⇒ Objet souvenir : 2 points

- Masque acheté dans un atelier de Venise ou objet en verre de Murano, dentelles...

⇒ Transferts : 2 points

- Vaporetto : station San Zaccaria
- Bateau-taxi, gare-hôtel avec hôtesse (1 à 6 pax) : onéreux 144 Euros par trajet

II. TECHNIQUES D'AGENCE, DE VENTE ET DE COMMUNICATION

II. 1 ⇒ Bulletin d'inscription, voir document joint page 6 :

7 points

⇒ Horaires SXB / PAR / SXB : 2 points

- Jeudi 22 août : 2 possibilités : SXB - CDG: AF 7771 / 16 h 30 - 17 h 35 classe 1. Mais attente
SXB - ORY : AF 7319/19 H 15 - 20 H 15 classe 1. Un peu juste
AF 7315, faux pas de classe 1
- Dimanche 25 août : VCE - CDG : AZ:AF 4845/18 H 00 - 19 H 45 ou AF 1727/15 H 10 - 16 H 55
CDG - SXB : AF 7770/20 H 30 :-21 H 35 classe 1 ou AF 7766/18 H 4019 H 45

⇒ Prix : 1 point

Tarif CD en classe 1. soit 105.17 Euros / pax. (82 Euros + 23.17 Taxes)

Tarif le moins cher pour des personnes âgées, aucune restriction : modifiable et remboursable.

II. 2 Décompte famille KLEIN-PETIT : 5 points

- * Forfait train + hôtel METROPOLE 2 nuits : 546 X 3 adultes = 1638 EUROS
- * Réduction 3ème lit : 81 X 2 nuits = - 162 EUROS
- * Réduction départ de Strasbourg : 18 X 3 adultes = - 54 EUROS
- * Supplément T3 RT : 23 X 3 pax X 2 voyages = 138 EUROS

TOTAL A PAYER PAR LA FAMILLE KLEIN-PETIT : 1560 EUROS

II. 3 Télécopie Jean KLEIN : 16 points (voir corrigé page 4)

Forme : 2 points. Modalités : 1 point. Fond : 13 points.

- Vols : dates, heures, parcours, classe, prix AD, CH, taxes = 4 points
- Hôtels : dates, nb prestations, prix AD, prix CH = 4 points
- Location de voiture : dates. prix : 2 points
- Carmen : date, prix : 2 points .
- Frais de dossier : 1 point

II.4 BENEFICES : 5 points. Total bénéfice net dossier : 989,61 + 76,63 + 9,59 = 1075.83 Euros

| DONATELLO | AIR FRANCE |
|--|---|
| ⇒ Germain KLEIN : 3872 Euros ⇒ Famille PETIT : 1560 Euros ⇒ Jean KLEIN : 2458,50 Euros | ⇒ Germain KLEIN : 82 x 2 = 164 Euros taxable ⇒ Jean KLEIN : 410 x 2 = 820 Euros non taxable Enfant : 274.70 Euros non taxable |
| Commission TTC: 7890.50 x 0.15 = 1183.57 Euros | Commission: 164 x 0.007 = 1.148 taxable vols int FR 1094.70 x 0.07 = 76.63 Euros non tax. |
| Commission HT : 1183.57: 1,196 = 989.61 Euros | Commission HT : 11.48 : 1.196 = 9.59 Euros |

II.5 Master Card Gold : 4 points

| | AVANTAGES | INCONVENIENTS |
|---------------|---|---|
| CLIENT | Paiement avec cette carte inclut toutes les assurances (bagages, annulation...) et assistances | Eventuellement son coût. Client est obligé de payer l'intégralité de son voyage avec la carte. |
| AGENCE | Garantie de règlement. Ici, paiement 2 mois à l'avance : permet de faire fructifier l'argent, le TO n'étant payé qu'après consommation. | Ne peut pas vendre d'assurance. Commissions des assureurs risquent de baisser si moins de ventes. Frais de banque. |

III. DROIT 10 POINTS

Responsabilité contractuelle de l'hôtel et de l'agence

En ce qui concerne l'hôtel 2 * :

Voyage à forfait ⇒ responsabilité contractuelle de l'agence
- obligation de résultat
Indemnisation possible - Arrangement à l'amiable sinon
procédure civile avec photos, témoignages.

la cuisine :

responsabilité contractuelle de l'hôtel
- obligation de résultat
mais pas de preuve ⇒ pas d'indemnisation

hall d'entrée :

responsabilité contractuelle hôtel
- obligation de moyen
Assurance responsabilité civile de Mme KLEIN

ECONOMIE 10 POINTS

La monnaie unique permet d'annuler les risques de change intracommunautaires et donc de supprimer les coûts liés aux opérations de change, elle devrait favoriser le secteur touristique.

Les conséquences positives : disparition du risque de change, suppression des coûts de couverture contre les risques de change et la suppression des coûts de transactions. **Le passage à l'euro renforcera la compétitivité des entreprises.** Les PME devront choisir la politique des prix à adopter et où implanter leurs nouveaux sites.

Les entreprises pourront imposer l'euro, à la place du dollar, à leurs fournisseurs étrangers : de FRAM.

Pour les particuliers : l'avantage essentiel tient à la **transparence des prix** : les transports aériens devront adopter une politique tarifaire européenne sans moduler avec les différents pays d'embarquements, les nationalités des voyageurs. Par ailleurs, la généralisation de la carte bancaire comme moyen de paiement simplifiera les déplacements.

Les conséquences négatives : Le problème majeur c'est :

- les rapports des entreprises françaises par exemple avec les entreprises des pays "pré-in" (le Royaume-Uni) et hors zone (la Suisse)
- **une augmentation des prix dans un premier temps a été constatée**
- à signaler : la nostalgie et le comportement d'une fraction de la population européenne (Mark allemand, monnaie forte...).

VOYAGES CARPE DIEM

VOYAGES CARPE DIEM - S.A AU CAPITAL DE 123 123 123 F.
SIEGE SOCIAL - 12 rue des Arts - 92500 - NEUILLY - SUR-SEINE
U : 092 95 0012 - APE 999 7 - RCS : NANTERRE - 555 002 619

Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :
contrat n° 98 765 - 6150123 F.
Cie AXA GLOBAL - 26 rue Drouot - 75 009 - PARIS
Garantie Financière : BNP 16 Bld des Italiens 75009 PARIS

Votre agence

VOYAGES CARPE DIEM
12 route des Romains
67200 - STRASBOURG
Téléphone : 03 88 76 54 32
Télécopie : 03 88 76 54 31

VENDEUR : Dominique CHAISTIE

BULLETIN

Forfait Touristique

D'INSCRIPTION

Autres Prestations

N° 123456 --
DATE Juin
CLIENT NXX

IMPORTANT : si certaines des rubriques ci-dessous relatives aux caractéristiques du voyage ne sont pas remplies, les parties entendent se référer à l'offre préalable du voyage émanant de l'organisateur mentionné ci-dessous, conformément aux conditions générales de vente figurant au verso du présent document.

EXEMPLAIRE CLIENT

Germain KLEIN

15 rue Marco Polo
67200 - STRASBOURG

| TRANSPORT | AIR | | MER | FER | AUTRE(S) | SANS |
|-----------|----------|---------|-----|------|----------|------|
| | Régulier | Spécial | | | | |
| | X | | | VSOE | | |

HÉBERGEMENT Mode Compagnement double VSOE +
Nom : METROPOL Catégorie ****
1 chambre(s) 2 pers. caractéristiques vue lagune
0 chambre(s) 0 pers. caractéristiques
Logement seul 1gt + petit déjeuner 1/2 pension pension complète Selon brochures
Venise VSOE

AUTRES PRESTATIONS
STRASBOURG - PARIS ENG. 22 AUG. AF 7771 - 16H30 - 17H35.
PARIS ENG - STRASBOURG, 25 AUG. AF 7770 - 20H30 - 21H35.
Multirisques
Représentant vendeur : NOM Pepino DALLARA TEL 041522 1234
ADRESSE Bureau Donatello, 3 Riva di MARTIRI
VENISE

CONDITIONS D'ANNULATION (sur le prix total du voyage)
46 € plus de 30 j. au départ 75 % de 7 à 2 j. av. départ
25 % de 30 à 21 j. au départ 90 % de 1 à 0 j. av. départ
50 % de 20 à 8 j. au départ 100% si no-show

| DÉCOMPTÉ | PRIX UNIT | QTE | MONTANT |
|-----------------------------|-----------|-----|---------|
| - VSOE, voyage exceptionnel | 1936 | 2 | 3872 |
| - Taxes it. | 8,68 | 2 | 17,36 |
| - Assurances Touristiques | 25. | 2 | 50.- |
| - AIR FRANCESYB/PAR/SYB | 82. | 2 | 164.- |
| - Taxes FR | 23,17 | 2 | 46,34 |

RÈGLEMENT
 Espèces
 Chèques
 Carte de paiement
 Bon achat
 Chèques vacances
 Autres

TOTAL PRÉVU : 4149,70 EUR
ACOMPTÉ VERSÉ CE JOUR
SOLDE À RÉGLER
AVANT LE (2) 22 Juillet

ORGANISATEUR DONATELLO
TYPE DE VOYAGE WEEK-END
INTITULÉ DU VOYAGE Venise - Simplon - Orient - Express
OU
SECON BROCHURES OU PROGRAMME DE L'ORGANISATEUR
Nom du (des) voyageur(s) GERMAIN KLEIN
MARQUETTE KLEIN
Départ de PARIS le 22 Août à 21h pour Venise
Retour de Venise le 25 Août à 18 h pour PARIS CDG
 Adultes Enfant(s) date naissance
* heures locales données à titre indicatif uniquement

FORMALITES (3) Nationalité française Autre
SANTÉ
POLICE
 Pass. valide Visa CNI moins de 10 ans
Pour les non ressortissants français, prière de consulter les autorités compétentes (Consulat, Ambassade...)
Il appartient au client de vérifier les informations mentionnées ci-dessus

Assurances incluses dans le forfait (Brochure / programme)
Annulation OUI NON
Multirisques OUI NON
Assist. / Rapatriement OUI NON
Autres OUI NON

Assurances souscrites par le client
Assureur GENERALI FRANCE N° police 302453
Paraph. client Paraph. client
Annulation Souscrite Refusée
Multirisques Souscrite Refusée
Assist. / Rapatriement Souscrite Refusée
Autres Diapores Souscrite Refusée
Interruption Séjour CONTRAT CI-JOINT

OBSERVATIONS CLIENT
Je soussigné(e) (Nom, prénom) GERMAIN KLEIN
agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres personnes inscrites, certifie avoir pris connaissance des conditions, générales de vente de voyages figurant au verso et avoir reçu la brochure et/ou devis, proposition, programme de l'organisateur et/ou contrats d'assurance mentionnés ci-dessus.
Le : juin
Client Klein Vendeur D. Chaistie

IMPORTANT : cette pièce est indispensable pour le retrait du carnet de voyage ou tout éventuel remboursement.

TELECOPIE

| | |
|------------------------|--|
| EXPEDITEUR | VOYAGES CARPE DIEM - LI 092 95 0012 Dominique CHRISTIE : 03 88 76 54 31 |
| DESTINATAIRE | Jean KLEIN : 03 88 22 33 44 |
| DATE | ... Juin. |
| Nombre de pages | 1 page |

Suite à notre entretien de ce jour concernant votre déplacement en Italie, nous nous empressons de vous faire part de notre proposition qui concerne 2 adultes et 1 enfant de 10 ans.
Hébergement : une chambre triple, logement et petit déjeuner, hôtels ****

TRANSPORT AERIEN

- Vendredi 23 août : Strasbourg - Lyon : AF 5781 / 14 H 20 - 16 H 15, classe M
Lyon - Venise : AF 5562 / 15 H 45 - 17 H 10, classe M
 - Vendredi 30 août : Milan Malpensa - Lyon : AF 3295 / 18 H 00 - 19 H 00, classe M
Lyon - Strasbourg : AF 5782 / 20 H 30 - 21 H 30, classe M
- Prix du transport : 410 x 2 adultes = 820 Euros
Enfant : 410 x 0,67 = 274,70 Euros
Taxes : 15,73 x 3 = 47,19 Euros

Total Transport aérien : 1 141,89 Euros

PRESTATIONS HOTELIÈRES

- du 23 au 26 août : Hôtel Métropole à Venise : 146 x 2 adultes x 3 nuits = 876 Euros
Enfant : (146 - 114) x 3 nuits = 96 Euros
- du 26 au 28 août : Hôtel Leopardi à Vérone : 108 x 2 adultes x 2 nuits = 432 Euros
Enfant : (108 - 84) x 2 nuits = 48 Euros
- du 28 au 30 août : Hôtel De la ville à Milan : 132 x 2 adultes x 2 nuits = 528 Euros
Enfant gratuit

Total des prestations hôtelières : 1980 Euros

LOCATION DE VOITURE : Renault Scénic ou similaire

- du 23 au 30 août. Forfait 7 jours **420 Euros**

ARENES DE VERONE : CARMEN, le 27 août 19,50 x 3 = **58,50 Euros**

FRAIS DE DOSSIER **46 Euros**

Prix total de votre voyage : 3646,39 Euros

Nous avons pris une option de 48 H sur l'ensemble de ces prestations. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous les confirmer dans ces délais, en nous réglant intégralement le transport aérien - soit 1141,89 Euros et en nous versant un acompte de 25% sur vos prestations terrestres, soit 626,13 Euros. Le solde de votre voyage, soit 1878,37 Euros hors assurances est à régler avant le 23 Juillet.
Nous vous proposons également d'établir une assurance tousrisques, soit 25 Euros par personne. Cette assurance est à souscrire à l'inscription. Elle inclut les assurances annulation, bagages et une assistance-rapatriement complémentaire.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Sincères salutations,
Dominique CHRISTIE