

Conditions Générales de Vente

Extrait du décret N°94-490 du 15 Juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi N°62-645 du 13 Juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestation de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 96 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1°) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés.

2°) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3°) Les repas fournis.

4°) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5°) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.

6°) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

7°) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour, cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.

8°) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat, ainsi que le calendrier du paiement du solde.

9°) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat, en application de l'article 100 du présent décret.

10°) Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

11°) Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12°) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13°) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article 97 : L'information préalable fait au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être

communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 98 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en deux exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1°) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur, ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2°) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3°) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et heures et lieux de départ et de retour.

4°) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5°) Le nombre de repas fournis.

6°) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7°) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8°) Le prix des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation, en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.

9°) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10°) Le calendrier et les modalités du paiement du prix, en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11°) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12°) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui soit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.

13°) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur, dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.

14°) Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15°) Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

16°) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17°) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (N° de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18°) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

19°) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou à défaut le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Article 99 : L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 100 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit de résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur, un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article 102 : Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception. L'acheteur, sans préjuder des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat des sommes versées. L'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 103 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues, en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix.
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Conditions Particulières de Vente

Exemple : un groupe de 25 personnes + chauffeur de car fait une réservation : 24 personnes seront facturées. 1 gratuité chauffeur et 1 gratuité accompagnateur sont accordées.

Un groupe de 44 personnes + 1 chauffeur de car fait une réservation : 42 personnes seront facturées. 1 gratuité chauffeur et 2 gratuités accompagnateurs sont accordées.

Réservation

La réservation est effective dès que le client a versé un acompte de 25% du montant total de la prestation. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le début des prestations et doit être accompagné de la liste définitive des participants au voyage.

En cas de réservation faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage est dû à l'inscription.

Bons d'échange

Dès réception du solde des frais du séjour, l'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MAYENNE adresse au client le ou les bons d'échange à remettre au(x) différent(s) prestataire(s) pendant le séjour.

Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le ou les bons d'échange.

Annulation du fait du client

Plus de 30 jours avant le départ, l'indemnité est fixée à 25% du montant prévu du séjour.

Entre 30 et 21 jours : 30% du prix du séjour.

Entre 20 et 8 jours : 50% du prix du séjour.

Entre 7 et 3 jours : 75% du prix du séjour.

Moins de 3 jours avant le début du séjour : 100% du prix du séjour.

Responsabilité Civile

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MAYENNE, organisateur de voyages titulaire de l'autorisation N° IM053100006, est couvert par une assurance responsabilité civile (GAN n° 091.254.963) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages, par suite de carence ou défaillance de ses services.

Prix

Les prix publiés dans nos documents sont donnés en euros et par personne, et ont été déterminés en fonction des données économiques connues au 1er septembre 2011 Ils sont calculés de manière forfaitaire, en prenant en compte l'ensemble des prestations décrites dans les excursions ou les séjours.

Ces prix comprennent :

- les transferts en autocar grand tourisme si mentionnés au programme,
- les visites guidées et/ou les entrées dans les sites mentionnés au programme, les excursions, les animations, les repas (les boissons si mentionnées au programme) et les soirées si prévues au programme.

Ne sont pas compris :

- les dépenses à caractère personnel.
- toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MAYENNE ne peut être tenu pour responsable.
- l'assurance annulation.

Gratuités

1 gratuité est accordée pour 20 personnes payantes.

1 gratuité est accordée pour le chauffeur de car

Assurance annulation

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MAYENNE attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix.

Annulation du fait de l'office de tourisme du pays de Mayenne

Croisière : Celle-ci pourra être annulée dans les cas de force majeure ne relevant pas de la responsabilité de l'établissement tels que :

Intempéries, incendie, inondation, interdiction de navigation, déplacement imprévu d'écoures, endommagement des matériels de transport dû à un accident incombant à la faute d'un tiers, travaux d'écluses...

Le client aura le choix : soit être remboursé des sommes versées, déduction faite des 25% correspondant aux arrhes, soit recevoir un avoir à valoir, pour la même prestation, au même tarif, à une date ultérieure, dans un délai de un an.