

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'Office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée,

Etablissement Public Industriel et Commercial, immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le n° IM083170003.

Siret : 824 104 129 00013

Code APE 7990 Z

TVA intracommunautaire : FR 67 824 104 129

Garantie Financière : APST – 15 avenue Carnot 75017 Paris Cedex France

Assurance : Allianz IARD, 1 cours Michelet CS30051, 92076 Paris La Défense, n° 57445868

Dont le siège est situé 107, boulevard Henri Fabre, 83041 Toulon cedex 9,

Représenté par Mme Sandrine CAPDEVIELLE en qualité de directeur général,

Ci-après désigné « l'OITPM »,

Votre contact :

Bureau Information Tourisme d'Hyères

Av de Belgique

83400 Hyères

Tel 04 94 01 84 50

Article 1 – Objet-champ d'application

L'OITPM en tant qu'organisme local de tourisme, peut se livrer et apporter son concours, dans l'intérêt général aux opérations mentionnées à l'article L 211-1, I du code du tourisme, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

L'OITPM dispose, sur sa zone géographique d'intervention, de bureaux d'information touristiques (ci-après les « Bureaux Information Tourisme ») suivants, regroupés en trois pôles :

Pôle Ouest : Six-Fours-les-Plages, La Seyne-sur-Mer, Saint-Mandrier, Ollioules.

Pôle Centre : Toulon

Pôle Est : Hyères, Carqueiranne, Le Pradet, La Crau.

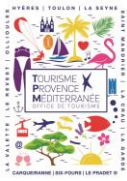
L'OITPM commercialise via ses Bureaux Information Tourisme une gamme de prestations complètes dans différents domaines à destination d'une clientèle individuelle ou de groupes : loisirs, restauration et hébergement, réalisés par des prestataires partenaires.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'OITPM de ces prestations par correspondance et au comptoir de l'OITPM au moyen de son site internet et de son service groupes, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis à l'article précédent.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'OITPM.

Pour les services de billetterie proposés par l'OITPM, il est précisé que l'OITPM agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes conditions. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres du prestataire.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 2 – Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R 211-4 du code du tourisme.

Article 3 – Intégralité du contrat

Les présentes conditions générales, le programme de l'organisateur, le bon d'échange pour la clientèle individuelle ou le bon de commande pour la clientèle groupe expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du bon de commande (client groupe) ou l'acceptation du bon d'échange (client individuel), le Client est réputé les accepter sans réserve.

L'OITPM se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande ou de l'achat.

Les conditions générales en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Article 4 – Formation du contrat

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'OITPM, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur le bon de commande pour la clientèle groupe, au comptoir dans les bureaux d'informations tourisme, et sur les pages des sites Internet des bureaux d'informations tourisme.

Le contrat devient ferme et définitif après :

- Clientèle individuelle : paiement de la prestation et la délivrance du bon d'échange
- Clientèle groupe : signature du bon de commande récapitulant les prestations commandées et versement d'un acompte d'une somme égale à 30 % du prix total des prestations commandées.

Article 5 – Remise du contrat et des documents de voyage

L'OITPM fournit au Client un exemplaire du contrat, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du Client, sur un autre support durable, confirmant rengagement exprès des parties.

Le mode de remise de tous les documents liés à votre commande ou achat est effectué de manière électronique exclusivement (via courrier électronique). Pour les réservations d'hôtel et les prestations de loisirs ou de restauration, le mail de confirmation fait office de bon d'échange. Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation. Si, dans les cinq jours avant le départ, vous n'aviez pas reçu vos documents de voyage, il appartient au client de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les réexpédier à temps.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 6 – Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client et la validation finale de la réservation vaudront preuve de l'accord du Client :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande.
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

Article 7 – Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'OITPM dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des réservations et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des réservations et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 8 – Prix

L'OITPM se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable de TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des prestations. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des prestations.

Les prix sont indiqués pour le nombre de personnes indiqué lors de la réservation. Toute modification du nombre de personnes indiqué postérieurement à la réservation est soumise à l'accord préalable de l'OITPM. En cas de modification à la baisse du nombre de personnes, aucune diminution de prix ne sera effectuée, sauf accord exprès par écrit de l'OITPM.

Toute prestation non prévue dans le bon de commande sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Toute prestation non consommée du fait du client (retard etc.) restera due à l'OITPM et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour) et sont à la charge du client, en supplément du prix indiqué sur le bon de commande (clientèle groupe), bon d'échange (clientèle individuelle).

Article 9 – Modalités de paiement

Le paiement du solde est à effectuer au plus tard 15 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé ce qui pourra donner lieu à l'application de l'article 13 des présentes conditions générales. Il ne pourra en aucun cas prétendre au remboursement de l'acompte versé. Pour les inscriptions à moins de 30 jours du départ des prestations, le prix total du séjour ou de l'activité doit être réglé à la réservation. Pour certaines offres spéciales ou certaines promotions, des conditions de règlement ou d'annulation dérogatoires aux présentes conditions générales de vente pourront être mentionnées sur le bon de commande/bon d'échange.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée accepte les cartes bancaires suivantes aussi bien dans ses bureaux d'accueil que sur les sites internet (site sécurisé) ou lors d'une réservation passée par téléphone : Carte Bleue nationale, la carte Visa, la carte MasterCard. L'office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée accepte également les moyens de paiement suivants si le délai de réservation est en adéquation avec la prise de prestation : chèque bancaire, virement bancaire, ANCV.

Article 10 – Rétractation

L'article L 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'OITPM se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L 221-28 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

Article 11 – Exécution de la prestation

L'exécution de la prestation s'effectuera aux lieux, dates et horaires indiqués sur le bon de commande (pour la clientèle groupe) ou le bon d'échange pour la clientèle individuelle, après paiement du solde du prix, sans possibilité de reconduction ni de prolongation tacite.

En cas de manquement de l'OITPM à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Article 12 – Hébergement et restauration

Hébergement

Accueil : le client est attendu sur son lieu de séjour entre 17h et 19h sauf avis contraire figurant sur le bon d'échange. S'il ne peut arriver à temps, il est indispensable d'en avertir la réception. En dehors des heures indiquées, l'accueil peut être fermé. Si l'heure d'arrivée n'est pas respectée, les frais supplémentaires d'hébergement seront à la charge du client (nuits d'hôtel, repas, etc...).

Caution/dépôt de garantie : c'est une somme forfaitaire, non encaissée, par appartement qui est demandée à votre arrivée à la résidence ; elle est restituée en fin de séjour, au plus tard un mois après le départ, après règlement des prestations annexes consommées sur place et déduction faite des indemnités retenues pour d'éventuels dégâts.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Attention : le ménage n'est pas inclus dans le prix des prestations et une somme forfaitaire peut être retenue si l'appartement est mal nettoyé.

Dans tous les cas, en cas de départ anticipé ou avant les heures d'ouverture de la réception, il est indispensable d'en avertir, avant votre départ le responsable de la résidence qui vous apportera toutes les précisions.

Vols/pertes/dégradations : le Client répond des pertes et dégradations intervenues en cours de bail. **Vous devez vous assurer contre les risques inhérents à l'occupation du logement loué**, à savoir : vols, pertes ou dégradations de vos objets personnels, ainsi que des dégradations que vous pourriez occasionner. Par conséquent, vous devez vérifier que vous êtes assurés contre ces risques.

Inventaire : il sera remis à l'arrivée au client qui sera tenu de vérifier et de signaler à l'accueil tout manquement et ce dans les 48h.

Capacité des appartements : pour des raisons de sécurité et d'assurance, il est interdit de dépasser le nombre d'occupants prévu dans les logements. Le responsable de la résidence est en droit de refuser toute personne au-delà de la capacité prévue. **Ainsi, l'occupation est strictement limitée au nombre de personnes indiqué sur nos documents de vente.** À la réservation, il vous sera demandé le nombre exact de personnes sachant qu'un bébé ou un jeune enfant compte pour une personne. À noter que le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans (décret n° 95-949 du 25/08/95).

Fin de location : dans l'hypothèse d'une location, le terme du bail prendra fin sans qu'il soit besoin de donner congé.

Restauration

Pension complète : cette appellation comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

Demi-pension : cette appellation comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour (généralement le dîner).

Repas bébés : les clients devront prévoir d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

Boissons : sauf mention contraire sur le bon de commande, l'eau et/ou le vin et/ou toute autre boisson ne sont jamais incluses dans la pension complète et la demi-pension.

Repas sec (sans hébergement) : correspond au descriptif accepté dans le bon de commande (clientèle groupe) ou sur le bon d'échange pour la clientèle individuelle ou sur le programme.

Article 13 – Modification, annulation.

Toutes les modifications et annulations de la part du client doivent systématiquement être faites auprès de l'OITPM à l'adresse indiquée en tête des présentes.

A cet égard, vous devez contacter immédiatement votre conseiller par téléphone et confirmer votre annulation par mail et ensuite par courrier en lettre recommandée avec accusé de réception. La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux frais ci-dessous définis sera celle de la date de l'avis de première présentation de la lettre recommandée. Seul, le souscripteur principal défini sur le bon de commande ou bon d'échange de souscription est habilité à modifier ou annuler le contrat de vente.

Si le client a contracté une assurance-annulation : Dans tous les cas, la prime versée en contre partie de la souscription d'un contrat d'assurance complémentaire n'est jamais remboursable. L'annulation doit être également faite, impérativement le même jour, auprès de la compagnie d'assurance auprès de laquelle vous avez souscrit, le cas échéant, une assurance complémentaire.

Pour le surplus, il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues dans le contrat d'assurance dont copie est jointe aux présentes le cas échéant.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Si le client n'a pas contracté d'assurance-annulation : en cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'OITPM appliquera de plein droit au client des frais d'annulation, dans les conditions ci-après fixées, sauf accord contraire entre les parties :

Indemnités de modification ou annulation, Règle générale

Pour toute modification ou annulation de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30^{ème} jour avant la date de départ, des frais d'annulation sont facturés du montant total des prestations commandées selon le barème suivant, en fonction de la date à laquelle elle intervient :

- Plus de 30 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **5 % du montant total du contrat**
- Entre 30 et 21 inclus jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **15% du montant du contrat**
- Entre 20 et 8 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **50% du montant du contrat**
- A moins de 7 jours avant la date du début des prestations, il sera retenu **100% du montant du contrat**

En cas de retard, de départ anticipé ou de non-présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Dans tous les cas, l'OITPM, conservera les frais de dossier ainsi que sa rémunération.

Indemnités de modification ou annulation spéciales aux Activités de loisirs

Pour toute modification de quelque nature que ce soit intervenant à partir du 30^{ème} jour avant la date de départ, des frais d'annulation sont facturés du montant total du séjour selon le barème suivant, en fonction de la date à laquelle elle intervient :

- Plus de 8 jours avant l'activité réservée, il sera retenu un montant égal à **15 % du montant du contrat**
- Entre 7 à 2 jours avant l'activité réservée, il sera retenu un montant égal à **30 % du montant du contrat**
- Moins de 24h avant l'activité réservée, il sera retenu **100% du montant du contrat.**
- Si une réservation de dernière minute est réalisée (moins de 24 heures avant la date de l'activité), il ne sera procédé à aucun remboursement en cas d'annulation ou de non présentation du client.
- Si le client n'annule pas sa réservation ou ne s'est pas présenté aux horaires indiqués, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- Les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par le client (transport, équipement...), ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.
- Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Article 14 – Assurances.

La responsabilité civile de l'Office Intercommunal de Tourisme Provence Méditerranée est couverte par la compagnie Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense. Les garanties s'appliquent à tous les voyages, privés ou professionnels, **d'une durée maximum de 2 mois consécutifs**. Pour votre confort et votre SÉCURITÉ, nous vous recommandons vivement de souscrire une assurance adéquate. La souscription d'une assurance-annulation est facultative.

Article 15 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 16 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux Clients ou figurant sur le site internet de l'OITPM demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'OITPM et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

Article 17 – Informatique et libertés

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et à l'établissement des factures. Elles peuvent être communiquées aux partenaires de l'OITPM chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des réservations et aux partenaires chargés de l'exécution des prestations réservées. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet de l'OITPM a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à l'adresse mail de l'OITPM figurant en tête des présentes.

Article 18 – Divers

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 19 - Litiges

Réclamations

Sur place : “Toute défaillance dans l’exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible”, le client doit donc aussitôt formuler sa réclamation auprès du représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou séjour. Chaque client doit le contacter pour tout renseignement et/ou difficultés à résoudre. Si le client n’obtient pas satisfaction, il doit demander au représentant local une attestation de prestations non fournies. Aucune prestation non annulée avant le départ et non utilisée du fait du voyageur, ne saurait être remboursée sans l’accord écrit du prestataire concerné.

Au retour : toute réclamation de défaillance doit être transmise à l’OITPM par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives originales (attestation de prestations non fournies, attestation de départ anticipé, factures etc...) dans le mois suivant le retour du voyage ou séjour.

Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l’application du droit français, à l’exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s’adressera en priorité à l’OITPM pour obtenir une solution amiable.

Extraits du Code du Tourisme

Conformément à l’article R.211-12 du Code du tourisme, les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme sont reproduits ci-après. Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n’entrant pas dans le cadre d’un forfait touristique.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l’article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L’échange d’informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d’exercice prévues aux



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 transports 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 un 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 de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat 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 lieux de départ et de retour ;



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 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 total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de 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 de paiement du prix ; 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 doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 (numéro 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 à l'acheteur, au moins dix 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 ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept 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.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 afférentes, 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 R211-9

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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité 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 R211-11

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 préjuger 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.