

CONDITIONS GENERALES DE VENTES POUR PRESTATIONS A DESTINATION DE LA CLIENTELE INDIVIDUELLE

I-CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Articles R 211-3 au R 211-13 du Code du Tourisme résultant des textes d'application de la « Loi Tourisme » n° 2009-888 du 22 juillet 2009.

ARTICLE R-211-3 A R-211-13 DU CODE DE TOURISME

Les informations contenues sur cette brochure, le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article L211-9 du Code du Tourisme. Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-13 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 articles 1369-1 à 1369-11 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 à l'article L. 141-3 ou, dans 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.

II- CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES

Article 1 – Office de Tourisme et responsabilité :

L'office de Tourisme Intercommunautaire Vézelay-Avallon-Morvan-Serein ci-après, désigné « l'office de Tourisme » offre à un client des prestations. Il est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de cas fortuit, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Le client doit toujours se référer au programme fourni par l'Office de Tourisme. Il sera toujours informé en cas de modification.

Article 2 – Information :

Ces présentes conditions générales de vente ne tiennent pas lieu de contrat. Les prestations présentées en brochures peuvent être soumises à modification, conformément au Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office du Tourisme.

Le client est invité à relire et vérifier son contrat et ses bons d'échanges pour éviter toute erreur administrative.

Article 3 – Durée du séjour :

La prestation offerte par l'Office de Tourisme est à durée déterminée par l'acceptation du contrat. Le client ne peut se prévaloir d'un maintien dans les lieux à l'issue du séjour. Si des nuitées complémentaires veulent être ajoutées par le client, celles-ci seront hors responsabilité de ces dites CGV et dépendront des conditions de vente du prestataire qui se réserve le droit d'accepter ou non la poursuite du séjour en fonction de ses disponibilités.

Article 4 – Réservation et règlement :

L'acte de vente n'est confirmé qu'à réception du contrat dûment rempli et signé avec la mention « Bon pour Accord » et le versement des arrhes. Ces arrhes s'élèvent à 30% du prix du package pour une réservation à 15 jours ou plus de la date d'exécution des prestations. Le solde est à verser au plus tard 7 jours avant la date d'exécution des prestations. Si une réservation est effectuée moins de 15 jours avant la date prévue par le client pour l'exécution de son contrat, le client se verra régler la totalité du dossier à la date de sa réservation.

Le client peut s'il le souhaite poser une option sur l'un des forfaits proposés par l'Office de Tourisme. Cette pose d'option signifie que les prestations sont bloquées à la date de son choix à titre gracieux pendant 48 heures ; le client peut ainsi confirmer ou annuler son option sous ce délai sans frais.

Article 5 – Bons d'échanges :

Dès réception du solde, l'Office de Tourisme adressera au client un (des) bon(s) d'échange(s) que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée et pendant son séjour, communiquant le nom des prestataires, leurs coordonnées et les prestations (l'heure d'arrivée et de départ).

Article 6 – Arrivée :

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client s'engage à avertir l'Office de Tourisme et le ou les prestataires dont l'adresse et le numéro figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Le rendez-vous est fixé par l'Office de Tourisme et est communiqué sur le contrat. Les prestations non-consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement. Tout retard de plus de 30 minutes entraîne la réduction du temps de visite, si inscrite au programme, à hauteur du retard.

Article 7 – Annulation du fait du client :

Toute annulation doit être notifiée obligatoirement par écrit, soit par lettre recommandée avec accusé de réception soit par mail à l'Office de Tourisme Vézelay-Avallon-Morvan-Serein. L'annulation émanant du client entraîne les retenues suivantes :

- Si l'annulation survient à 15 jours ou plus avant la date de départ : les arrhes préalablement versés ne seront pas remboursés.
- Si l'annulation survient entre 14 et 7 jours avant la date de départ : 30% restants sur le solde du forfait seront facturés
- Si l'annulation survient entre 6 jours et la date de départ : la totalité du forfait est due.

En cas de non-présentation du client à la date de la prestation, aucun remboursement ne pourra être exigé.

Article 8 – Interruption et modification du séjour :

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Le client ne peut modifier le programme prévu et doit respecter les modalités de prestations fournies. Si l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme par courrier : soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée, soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par l'Office de Tourisme, un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé entre les deux parties.

Article 9 – Annulation exceptionnelle indépendante de la volonté et de la responsabilité de l'Office : En cas de problèmes inhérents à la sécurité des biens ou personne, de force majeure ou d'intempéries exceptionnelles, le client ne pourra exiger aucun remboursement. Cependant, un produit de substitution lui sera obligatoirement proposé.

Article 10 – Réclamation :

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme dans les 7 jours qui suivent le séjour, la visite ou l'excursion, par lettre recommandée avec accusé de réception. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'Yonne.

Article 11 – Assurances :

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance à responsabilité civile et d'annulation. Par ailleurs, l'Office de Tourisme a souscrit une assurance auprès de AXA Assurance, sous le numéro 1648722804, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir. L'Office de Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

En aucun cas, l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol d'objet appartenant aux clients ou aux participants

Article 12 – Hébergeurs :

Les heures d'arrivée et de départ sur le lieu d'hébergement sont indiquées sur les bons d'échanges remis au client comme indiqué dans l'article 5. Ces horaires sont fixés par l'hébergeur et ne peuvent en aucun cas être modifiés du fait de l'Office de Tourisme ou du client sauf avis contraire de l'hébergeur. Conformément à la législation, le contrat de réservation stipulera clairement les prestations incluses dans le package (hébergement et autres prestations).

Dans le cas d'une prestation hébergement, un supplément, appelé « supplément chambre individuelle » ou « supplément single » sera demandé si un client occupe seul une chambre prévue pour 2 personnes.

Article 13 – Menus :

Les menus proposés dans le descriptif sont donnés à titre indicatif et sont des menus types. D'autres menus de qualité équivalente peuvent être proposés par le prestataire soit de son fait, soit du fait du client dans le cadre d'un régime ou d'une intolérance alimentaire.

Article 14 – Transport :

Il n'est pas inclus dans le prix de vente. Il est à la charge du client. Sur demande, l'Office de Tourisme, pourra mettre en relation son client avec un prestataire de type autocariste, loueur de voitures, société de taxi, ...

Article 15 – Visites :

Certaines visites comportent quelques difficultés d'accès pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées. Dans ce cas, l'Office de Tourisme proposera dans la mesure du possible, une solution de prestation alternative.

Article 16 – Supplément visites :

Nos programmes sont soumis aux jours et heures d'ouverture des sites. Un supplément pourra être demandé les dimanches, jours fériés ainsi que pour les visites en langue étrangère.

Article 17 – Randonnées :

Les clients inscrits pour une prestation de randonnée sont invités à prévoir chaussures et vêtements chauds appropriés à ce type de visites.

Article 18 – Prix et gratuités :

Les prix comprennent exclusivement les prestations décrites dans les programmes, ils sont fixés de manière définitive au jour de la réservation et sont établis en euros.

Les tarifs annoncés se comprennent toutes taxes comprises (TTC), en fonction des prestations souscrites, du nombre de participants et en cas d'hébergement du nombre de nuitées. Les prix présentés dans les documents promotionnels ne comprennent pas les assurances facultatives, les dépenses à caractère personnel, le transport, les options ou suppléments. Les tarifs mentionnés dans les supports de communication (web et papier) sont valables jusqu'à la date indiquée dans lesdits supports. Ces prix pourraient être revus par l'Office de Tourisme, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations qui peuvent survenir suite à une augmentation de taxes ou de redevances (notamment la taxe de séjour, la taxe sur la valeur ajoutée) ou la décision d'un prestataire de revoir ses conditions en cours de saison. Pour les gratuités, se référer à chaque offre et au contrat.

Article 19 – Délai de rétractation :

Conformément à l'article L.212-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation de 7 jours n'est pas applicable au contrat ayant pour objet la prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournis à une date déterminée.

SIRET : 824 094 395 00012

APE : 7990Z

N° de registre Atout France : IM089170001

Garantie financière apportée par l'APST – 15 avenue Carnot, 75017 PARIS

Conformément à la loi « Informatique et Libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de l'Office de Tourisme VAMS et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.