



Personnalisez vos sorties en groupe,

Christine et Béatrice vous accompagnent et vous conseillent quel que soit votre projet.

• *Service réceptif-groupes* **04 75 016 046**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS DE VENTE

En application des dispositions de l'article 27 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, l'Office de tourisme de Montélimar est titulaire d'une **autorisation délivrée par arrêté préfectoral en date du 16 février 2004 numéro AU.026.04.001**. L'Office de Tourisme de Montélimar dispose d'une **garantie financière** délivrée par **APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris** en conformité avec l'article 4 de la loi du 13 juillet 1992 et 12 et 18 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Rappel des articles 95 à 103 du décret 94-490 relatifs aux conditions générales de vente, mention imposée par l'article 104 du décret précité :

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 prestations de voyages ou de séjours donnés 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 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 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 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 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 professionnelle des agences de voyages et 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 faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne 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 double exemplaire dont 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, 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 total 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, 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 ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p 100 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 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

(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, par écrit, 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.

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 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.

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 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 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 tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice 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 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 ; y venant 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 préjudice 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 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 préjudice 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 GÉNÉRALES DE VENTE DE SÉJOUR PAR L'OFFICE DE TOURISME DE MONTÉLIMAR

Article 1 : Conclusion du contrat de voyage

La signature du contrat de voyages (bulletin d'inscription) auprès de l'Office de Tourisme de Montélimar implique l'acceptation par le client des conditions générales et particulières de vente ainsi que des informations et réserves indiquées dans la brochure Accueil Groupes Montélimar et sa région et ses extraits.

Article 2 : Prix

Les prix publiés dans la brochure ou les prix négociés entre le client et l'Office de Tourisme de Montélimar et stipulés dans le bulletin d'inscription indiquent précisément pour chaque circuit les prestations comprises dans les prix proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs ou postérieurs au départ du circuit ainsi que toute dépense à caractère personnel effectuée au cours du circuit. Aucune contestation sur le prix du circuit ne pourra être prise en considération à la fin du circuit. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix du circuit lui convient en acceptant le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire.

Article 3 : Réservation et acompte

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total a été réglé et que le client a retourné à l'Office de Tourisme de Montélimar un exemplaire du contrat de réservation signé avant la date limite figurant sur le contrat. La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. Si le jour du départ le nombre défini n'est pas atteint, le nombre de personnes du groupe est supérieur au nombre réservé, l'Office de Tourisme de Montélimar peut refuser les clients supplémentaires si la capacité d'accueil prévue est insuffisante. Pour toute inscription relative à un circuit le client doit verser un acompte au moment de l'inscription à concurrence de 30 % jusqu'à un mois du départ et de 100 % à moins d'un mois du départ. Le client n'ayant pas versé l'acompte prévu est réputé avoir annulé son inscription sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Article 4 : Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme de Montélimar, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due et ceci un mois avant le début de la prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est réputé considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable. L'acompte qui a pu être versé est alors remboursé au client déduction faite des frais d'annulation tel qu'il est stipulé à l'article 7.

Article 5 : Inscription tardive

En cas d'inscription moins de trente jours avant le début de la prestation, la totalité du prix est exigée à la réservation sauf accord particulier et express.

Article 6 : Bons d'échange Dès perception du solde de la facture, l'Office de Tourisme de Montélimar adressera au client les bons d'échange que celui-ci remettra aux différents prestataires.

Article 7 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) ou télégramme à l'Office de tourisme de Montélimar ou tout écrit y compris la télécopie. Toute annulation du fait du client donnera lieu à des frais à la charge du client ci-dessous détaillés :

- Plus de 30 jours avant le départ : 10 % du montant total de la prestation.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total de la prestation.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total de la prestation.
- De 7 à 3 jours avant le départ : 75 % du montant total du circuit.

Si un acompte a été versé, l'Office de Tourisme de Montélimar pourra déduire cette pénalité directement du montant de l'acompte en sa possession et restituera le solde au client. En cas de non présentation du client, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 8 : Interruption de la prestation du fait du client

En cas d'interruption de la prestation du fait du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 9 : Annulation du fait de l'Office du Tourisme de Montélimar

Toute annulation du fait de l'Office de Tourisme de Montélimar pour une autre cause que la force majeure donnera lieu au remboursement intégral des sommes versées par le client. Il bénéficiera en outre d'une somme à titre de pénalité égale à celle qu'il aurait dû supporter si l'annulation avait été de son fait. Le montant de cette pénalité se calcule comme stipulé à l'article 7. Ces dispositions ne s'appliquent pas si le client a accepté dans le cadre d'un accord amiable une prestation de substitution.

Article 10 : Modification par l'Office de Tourisme de Montélimar d'un élément substantiel du contrat de voyage Lorsque avant la date prévue du début de la prestation l'Office de Tourisme de Montélimar se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut sans préjudice des recours en réparation du préjudice éventuel subi, et après en avoir été informé par l'Office de Tourisme de Montélimar :

- soit résilier le contrat et obtenir sans pénalités le remboursement de l'acompte versé ;
- soit accepter la modification ou la substitution de prestation proposée. Un avenant au contrat de voyage est alors signé par les parties. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes éventuellement encore dues par le client et si le paiement déjà effectué excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 11 : Empêchement par l'Office de Tourisme de Montélimar de fournir au cours du circuit les prestations prévues

Si au cours du circuit, l'Office de Tourisme de Montélimar se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat représentant une part importante du prix, l'Office de Tourisme de Montélimar proposera une prestation en remplacement de celle prévue en supportant les frais éventuels de supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme de Montélimar remboursera au client la différence de prix au plus tard à la fin du circuit. Cette clause n'est pas applicable en cas de force majeure empêchant l'Office de Tourisme de Montélimar de fournir la prestation réservée par le client. Ce dernier devra supporter les changements imposés par le cas de force majeure.

Article 12 : Petit train touristique

Le Petit Train Touristique affrété par l'Office de Tourisme est soumis aux arrêtés de circulation en vigueur. Si le client décide de ne pas l'emprunter pour raisons climatiques ou autres, la prestation reste due. En cas de retard du client, la rotation pourra être écourtée, voire annulée, et reste due.

Article 13 : Cession du contrat

Conformément à l'article 99 du décret 94-490 du 15 juin 1994, le cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme de Montélimar de la cession du contrat de voyage par LRAR au plus tard 7 jours avant le début du circuit en indiquant précisément les noms et adresse du cessionnaire. Cette cession entraîne les frais de dossier à acquitter par le client de 15 euros par personne.

Article 14 : Responsabilité

L'Office de Tourisme de Montélimar qui offre la prestation de voyage est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant du contrat. L'Office de Tourisme de Montélimar ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure ou de cas fortuit ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation du voyage et qui empêcheraient l'Office de Tourisme de Montélimar d'exécuter pleinement ou partiellement ses obligations. L'Office de Tourisme de Montélimar a souscrit une police d'assurance couvrant sa **responsabilité civile professionnelle auprès de AXA, 46 rue Raymond Daujat, 26200 Montélimar**. Le client quant à lui est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est donc invité à souscrire une assurance de responsabilité civile.

Article 15 : Réclamations, litiges Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office de Tourisme de Montélimar par LRAR dans les cinq jours qui suivent la fin de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive des juridictions de la ville de Valence.