

Conditions générales de vente

L'article R. 211-12, stipulé dans le Code du Tourisme, impose que les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 soient obligatoirement reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

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 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 quel élément.

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 1369-1 à 1369-11 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 ;
- 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.

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.

Conditions particulières de vente de prestations touristiques diverses

Art. 1 – L'Office de Tourisme et Loisirs de La Bresse, dénommé ci-dessous O.T.L., est autorisé, dans le cadre de la loi du 22 Juillet 2009, à assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt touristique dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Des conditions de vente existent déjà pour la commercialisation de nuitées touristiques auxquelles peuvent s'ajouter des prestations touristiques diverses (annexes) ; ces conditions de vente impliquent que le montant de l'hébergement soit supérieur au montant des prestations annexes. Pour commercialiser des prestations sans hébergement ou des prestations dont le montant dépasse celui de l'hébergement dans le cadre d'un séjour, les conditions générales de vente de prestations touristiques diverses désignées ci-après s'appliquent. L'O.T.L assure, pour le compte de prestataires, la commercialisation de leurs offres dans le cadre d'une convention dite « convention de commercialisation ». En aucun cas l'O.T.L ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Art. 2 - Responsabilité

L'O.T.L est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'O.T.L ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou de faits de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Art. 3 – Réservation et règlement

La réservation devient ferme lorsque la totalité du prix de la prestation a été payée par le client à l'O.T.L avant la date de prestation. Le montant doit être réglé en un seul versement à la date limite indiquée sur l'option de réservation

Art. 4 – Bon d'échange / contrat de réservation

Dès réception du montant total de la prestation, l'O.T.L envoie au client le bon d'échange / contrat de réservation. Ce document doit être remis par le client au prestataire avant le début de la prestation réservée.

Art. 5 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation.

En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'O.T.L.

En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d'échange.**Art. 5 bis – Retard**

En cas de retard du client sur le lieu mentionné sur le bon d'échange, ce dernier s'engage à en avvertir le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Soit le prestataire est en mesure de retarder l'horaire de début de la prestation sans causer de préjudice à d'autres tiers, soit il est dans l'obligation de débiter la prestation sans les clients retardataires. Ces derniers ne pourront dans ce cas prétendre à aucune indemnité ni aucun remboursement auprès de l'O.T.L. (cette situation étant considérée comme annulation du fait du client)

Art. 6 – Date et Durée de la prestation

Chaque bon d'échange est nominatif et indique la date et la durée de la prestation. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Art. 7 - Annulation du fait du client.

Toute annulation doit être signalée à l'O.T.L par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel à resa@labresse.fr en précisant le numéro de dossier (sous réserve qu'un accusé de réception soit notifié au client pour les envois par voie électronique).

Une annulation parvenue à l'O.T.L par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale au moins 30 jours avant la date de début de prestation donnera droit à un remboursement à hauteur de 75 % de la prestation en question.

Une annulation parvenue à l'O.T.L par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale entre le 30ème et le 8ème jour inclus avant la date de début de prestation donnera droit à un remboursement à hauteur de 50 %.

Une annulation parvenue à l'O.T.L par courrier électronique (avec accusé de réception) ou voie postale à moins de 8 jours avant la date de début de prestation ne donnera droit à aucun remboursement.

Art. 8 - Modification par le prestataire ou l'O.T.L d'un élément substantiel de la prestation

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'O.T.L ou le prestataire se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la prestation, l'acheteur peut :

- soit résilier la réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement différé des sommes versées;
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposées par l'O.T.L.

Art. 9 - Empêchement pour le prestataire de fournir en cours de prestation, les services prévus dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, le prestataire 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 prestataire proposera une prestation en remplacement et supportera éventuellement tout supplément de prix. Si le prestataire ne peut pas proposer à l'acheteur une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur, l'acheteur sera remboursé en différé des sommes versées, sans aucune indemnité.

Art. 10 - Annulation du fait du prestataire

Lorsqu'avant le début de la prestation, le prestataire n'est pas en capacité de maintenir sa prestation, il prévient l'O.T.L de cette annulation. L'O.T.L doit informer l'acheteur avant ou à l'heure de départ de la prestation. L'acheteur sera remboursé en différé des sommes versées, sans aucune indemnité.

Art. 11 - Interruption de la prestation

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

Art. 12 – Capacité

Le bon d'échange est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

Art. 13 - Cession du contrat par le client.

La cession doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde et des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront acquittés par le cédant.

Art. 14 - Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type-villégiature pour ces différents risques.

Art. 15 - Conditions particulières des prestations

Les conditions particulières des prestations revendues par l'O.T.L sont communiquées sur le contrat de réservation. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'O.T.L restitue la totalité des sommes versées en différé, sans indemnité.

Art. 16 - Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise par écrit à l'O.T.L dans les 3 jours à compter du début de la prestation.

En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service Qualité de la Fédération des Offices de Tourisme de France qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du Tribunal Administratif dont dépend l'O.T.L.

Art. 17 - Droit de rétractation

Le délai de rétractation concernant la vente à distance ne s'applique pas aux prestations touristiques (article L121-20-4 du code de la consommation). Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

Art. 18 – L'O.T.L de La Bresse a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie :

MMA IARD – 14 Bd Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS

Forme juridique : EPL (Etablissement Public Local) - N° SIRET : 288 800 022 00015 - N° SIREN : 288 800 022 - CODE A.P.E. : 7911 Z Activités des agences de voyage

N° Autorisation de Commercialisation : IM088100011

Garantie financière : La garantie financière est apportée par : APS – 15 avenue Carnot – 75017 PARIS (30 000 €)

Coordonnées : OFFICE DE TOURISME ET LOISIRS DE LA BRESSE

Adresse siège : 2A RUE DES PROYES 88250 LA BRESSE

Tél : 03 29 25 41 29 – Fax : 03 29 25 64 61

www.labresse.net - tourisme@labresse.fr