

## ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN

In artikel R. 211-12 van de Franse wet vrije tijd en toerisme (Code du Tourisme) wordt uiteengezet dat de bepalingen van de artikelen R. 211-3 tot R. 211-11 verplicht vermeldt moeten worden in de brochures en reisovereenkomsten, aangeboden door de personen beschreven onder artikel L. 211-1.

### Artikel R211-3

Onder voorbehoud van de uitzonderingen voorzien onder de derde en vierde alinea's van het artikel L. 211-7, moet bij iedere toeristisch-aanbod of dienst, zoals reizen en verblijven, de bijbehorende documenten geleverd worden; deze moeten in overeenstemming zijn met de in dit onderdeel vastgestelde regels.

Bij verkoop van vliegtickets of gewone vervoersbewijzen zonder de bijbehorende diensten, zal de verkoper één of meerdere vervoersbewijzen voor de hele reis overhandigen, afgegeven door het transportbedrijf, of onder zijn verantwoordelijkheid. Bij vervoer naar keuze moet de naam en het adres van het transportbedrijf, via welke de vervoersbewijzen verkregen zijn, vermeld worden. Wanneer de verschillende onderdelen van een arrangement apart in rekening gebracht worden, moet de verkoper zich eveneens aan de in dit onderdeel uiteengezette wettelijke bepalingen houden.

### Artikel R211-3-1

De uitwisseling van precontractuele informatie, of van de contractuele bepalingen moeten schriftelijk geschieden. Dit kan via elektronische weg, volgens de voorwaarden en op de wijze zoals uiteengezet in de artikelen 1369-1 tot 1369-11 van het Franse Burgerlijk Wetboek. De naam of bedrijfsnaam, en het adres van de verkoper moet vermeld worden, evenals zijn registratienummer zoals voorzien in artikel L. 141-3 of, indien van toepassing, de naam, het adres en het registratienummer van de federatie of bond aangegeven in de tweede alinea van artikel R. 211-2.

### Artikel R211-4

Alvorens de ondertekening van het contract, moet de verkoper zijn cliënt alle relevante informatie verstrekken betreffende de prijzen, de data en de andere elementen van de dienst geleverd tijdens de reis of het verblijf, zoals:

- 1° De bestemming, de middelen, de kenmerken en de gebruikte transport categorieën;
- 2° Het accommodatietype, de ligging, het comfortniveau en de belangrijkste kenmerken, de typegoedkeuring en toeristische classificatie conform de voorschriften of gebruiken van het gastland;
- 3° Het type catering dat geboden wordt;
- 4° De routebeschrijving bij een rondreis;
- 5° De administratieve- en medische formaliteiten die uitgevoerd dienen te worden door autochtonen of onderdanen van een ander Europees Lidstaat, of een land behorend tot de Europese Economische Ruimte in geval van, onder andere, grensoverschrijding, en de uitvoeringstermijnen hiervan;
- 6° De uitstapjes, excursies en andere diensten bij het arrangement inbegrepen, of eventueel mogelijk na betaling van een toeslag;
- 7° Minimum of maximum aantal deelnemers voor een reis of een verblijf, wanneer voor reis of het verblijf een minimum aantal deelnemers vereist is, de uiterlijke datum waarop de cliënt zijn reis of verblijf kan annuleren; deze datum kan niet vastgesteld worden op minder dan eenentwintig dagen voor de vertrekdatum;
- 8° Het bedrag of het percentage van de te betalen borgsom bij ondertekening van het contract, evenals de betaaltermijnen van het totale bedrag;
- 9° De herzieningsregeling van de prijzen zoals voorzien in het contract, zoals uiteengezet onder artikel R. 211-8;
- 10° De contractuele annuleringsvoorwaarden;
- 11° De annuleringsvoorwaarden bepaald door artikelen R. 211-9, R. 211-10 en R. 211-11;
- 12° Informatie betreffende de facultatieve afsluiting van een reisverzekering om de gevolgen van bepaalde annuleringsgevallen te dekken, of een bijstandscontract voor de dekking van bepaalde bijzondere risico's, of de repatriëringskosten bij een ongeluk of ziekte;
- 13° Wanneer het contract ook vliegelingen bevat, informatie over iedere vlucht, zoals voorzien in de artikelen R. 211-15 tot R. 211-18.

### Artikel R211-5

De verkoper moet verplicht alle vooraf gegeven informatie aan de cliënt respecteren, of hij moet uitdrukkelijk aangegeven hebben dat deze informatie aan wijzigingen onderhevig is. De verkoper moet in dit geval duidelijk aangegeven hoe groot de kans is dat wijzigingen doorgevoerd worden, en op welke onderdelen.

Vanzelfsprekend moet de cliënt voor ondertekening van het contract op de hoogte gesteld worden van eventuele wijzigende informatie.

### Artikel R211-6

Het contract tussen de verkoper en de koper is schriftelijk, opgesteld in twee exemplaren waarvan een exemplaar voor de koper, en moet door beide partijen ondertekend zijn. Wanneer het contract elektronisch is afgesloten, zijn de artikelen 1369-1 tot 1369-11 van het Franse Burgerlijk Wetboek van toepassing. Het contract moet de volgende clausules bevatten:

- 1° De naam en adres van de verkoper, degene die garant voor hem staat en zijn verzekeraar, evenals de naam en adres van de organisator;
- 2° De reisbestemming(en), en in geval van een verblijf in delen de verschillende periodes met betreffende data;
- 3° De gebruikte vervoer- middelen, kenmerken en de categorieën, de data en vertrek- en aankomstplaatsen;
- 4° Het accommodatietype, de ligging, het comfortniveau en de belangrijkste kenmerken, de typegoedkeuring en toeristische classificatie conform met de voorschriften of gebruiken van het gastland;
- 5° Het type catering dat geboden wordt;
- 6° De routebeschrijving in geval van een rondreis;
- 7° De uitstapjes, excursies of andere diensten inbegrepen bij de totale reis- of verblijfskosten;
- 8° De totale kosten van de in rekening gebrachte diensten, evenals de vermelding van eventuele herziening van de rekening zoals bepaald onder artikel R. 211-8 ;
- 9° De vermelding, indien van toepassing, van heffingen of belastingen met betrekking op bepaalde diensten als landingsrecht, of om in- en uit te mogen stappen, aan te leggen in geval van havens en vliegvelden, toeristenbelasting als deze niet bij de prijs van de geleverde diensten inbegrepen is;
- 10° De betaaltermijnen en betaalwijze van de kosten; het laatste betalingstermijn mag niet minder dan 30 % van de totale kosten van de reis of verblijf bedragen, en moet voldaan zijn wanneer de reisdocumenten overhandigd worden;
- 11° De bijzondere voorwaarden gesteld door de koper, en geaccepteerd door de verkoper;
- 12° De procedures die de koper moet volgen om een klacht tegen de verkoper te kunnen indienen voor het niet uitvoeren of slecht uitvoeren van het contract. Deze klacht wordt zo snel mogelijk opgestuurd, en een ontvangstbewijs van de verkoper moet verkregen worden. Indien van toepassing, moeten de reisorganisator en de betreffende dienstverlener op de hoogte gesteld worden;
- 13° De uiterlijke datum waarop de koper de verkoper op de hoogte gesteld moet hebben bij annulering van de reis of het verblijf, in het geval dat de reis of het verblijf alleen plaatsvindt bij een minimum aantal deelnemers, conform de bepalingen onder 7° van artikel R. 211-4 ;
- 14° De contractuele annuleringsvoorwaarden;
- 15° De annuleringsvoorwaarden bepaald door artikelen R. 211-9, R. 211-10 en R. 211-11;
- 16° De details betreffende de gedekte risico's en de verzekerde bedragen in het verzekeringcontract, en de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de verkoper;
- 17° De vermelding van het verzekeringcontract, afgesloten door de koper die de gevolgen van bepaalde annuleringsgevallen dekt (polisnummer en naam verzekeringsmaatschappij), evenals de gegevens van de bijstandsvereenkomst voor de dekking van bepaalde risico's, zoals de repatriëringskosten bij ongeluk of ziekte; in dit geval moet de verkoper de koper een document overhandigen waarin op z'n minst de gedekte- en niet gedekte risico's in vermeld staan;
- 18° De uiterlijke datum waarop de verkoper geïnformeerd moet zijn van de contractoverdracht door de koper;
- 19° De verplichting om de koper, ten minste tien dagen voor de beoogde vertrekdatum, de volgende informatie te verstrekken:
  - a) De naam, adres en telefoonnummer van de lokale vertegenwoordiger, of anders de namen, adressen en telefoonnummers van lokale organisaties die de cliënt bij problemen zouden kunnen helpen, of een telefoonnummer van de verkoper, waarop hij in geval van urgente situaties bereikbaar is;
  - b) Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, een telefoonnummer en een adres waarmee direct contact met het kind gezocht kan worden, of waarop degene die tijdens zijn verblijf de verantwoordelijkheid over hem heeft bereikbaar is;
  - 20° De clausule betreffende annulering en boetevrije terugbetaling van de gestorte bedragen door de koper, indien de verplichting tot informatieverstrekking zoals uiteengezet onder 13° van artikel R. 211-4 niet nagekomen is;

21° De verplichting om de koper voor aanvang van de reis of verblijf de vertrek- en aankomsttijden door te geven.

### Artikel R211-7

De koper kan zijn contract, zolang deze nog niet begonnen is, afstaan aan een andere contractant die aan dezelfde voorwaarden beantwoordt om de reis of verblijf te maken. Behalve bij gunstigere voorwaarde voor de huidige contractant, wordt deze geacht de verkoper van zijn besluit op de hoogte te stellen op een wijze die het mogelijk maakt om uiterlijk zeven dagen voor het begin van de reis een ontvangstbewijs te verkrijgen. Wanneer het een cruise betreft is dit termijn vijftien dagen. Deze overname is in geen enkel geval onderworpen aan een voorafgaande toestemming van de verkoper.

### Artikel R211-8

Indien in het contract uitdrukkelijk de mogelijkheid opgenomen is om de prijs te herzien, binnen de beperkingen zoals voorzien in artikel L. 211-12, Moet deze nauwkeurig de berekeningsmethode aangeven, zowel voor een verhoging als een verlaging, de prijswijzigingen, waaronder bijkomende vervoerskosten en heffingen, de valuta(s) die van invloed kunnen zijn op de prijs van de reis of het verblijf, het deel van de prijs waarop deze wijziging toepassing is, de koers van de valuta(s) waar de prijzen in het contract op gebaseerd zijn.

### Artikel R211-9

Indien de verkoper voor het vertrek van de koper gedwongen is een essentieel onderdeel van het contract te wijzigen, zoals een aanzienlijke prijsverhoging, en wanneer hij niet op de hoogte is van de bepalingen aangeduid in 13° van artikel R. 211-4, moet de koper hiervan met ontvangstbewijs door de verkoper geïnformeerd zijn. Behalve een vergoeding opeisen voor eventuele opgelopen schade, kan de koper:

- Zonder boete zijn contract opzeggen, waarna de reeds betaalde bedragen meteen teruggestort worden;
- Of de door de verkoper voorgestelde wijziging of vervangende reis accepteren; een aanvullende overeenkomst met hierin de aangebrachte wijzigingen zal dan door beide partijen ondertekend worden; iedere prijsverlaging zal eveneens de totale nog te betalen reiskosten verlagen, en wanneer de reiskosten al betaald zijn en het reeds betaalde bedrag hoger is dan de prijs van de gewijzigde dienst, moet het verschil voor de vertrekdatum terugbetaald zijn.

### Artikel R211-10

In het geval voorzien in artikel L. 211-14, wanneer, voor vertrek van de koper, de verkoper de reis of verblijf annuleert, moet hij de koper op de hoogte stellen op een manier waarop een ontvangstbewijs verkregen kan worden; de koper kan, behalve een vergoeding voor eventuele opgelopen schade, onmiddellijk en zonder boete de betaalde bedragen van de verkoper opeisen; de koper ontvangt dan in dit geval een vergoeding van ten minste gelijk aan de boete die hij had moeten betalen wanneer hijzelf op die datum geannuleerd had. De bepalingen van dit artikel staan op geen enkele wijze een minnelijke schikking in de weg, waarbij de koper het aanbod van de verkoper voor een vervangende reis of verblijf accepteert.

### Artikel R211-11

Wanneer, na vertrek van de koper, de verkoper onmogelijk een groot deel van de in het contract opgenomen diensten kan leveren, waarvan de waarde een belangrijk deel van de door de koper betaalde bedrag is, moet de verkoper, behalve vergoeding voor eventuele opgelopen schade, het volgende voorstellen:

- Diensten aanbieden ter vervanging van de beoogde diensten, en de eventuele extra kosten voor eigen rekening nemen; en als bij instemming van de koper, deze diensten van lagere kwaliteit mochten zijn, moet de verkoper hem direct bij terugkomst het prijsverschil terugbetalen;
  - Hij heeft geen vervangende diensten voorhanden, of deze zijn om geldige redenen geweigerd door de koper; dan krijgt de koper zonder extra kosten vervoersbewijzen om zijn terugreis van dezelfde kwaliteit naar het vertrekpunt te garanderen, of naar een andere, door beide partijen overeengekomen locatie.
- De bepalingen van dit artikel worden toegepast bij het niet nakomen van de verplichting voorzien onder 13 van het artikel R. 211-4.

### Bijzondere verkoopvoorwaarden

Art. 1 – Geregistreerde VVV kantoren hebben in het kader van de van de Franse wet nr. 2009-888 van 22/07/2009 toestemming om de reserveringen te verzorgen van alle diensten, toeristische- en vrijetijdsactiviteiten in hun

werkgebied. Zij geven het publiek beter overzicht door een breed scala aan diensten te bieden. De VVV kantoren zijn lokale toeristische organisaties, waarmee dienstverleners een commercialiseringsovereenkomst kunnen aangaan. De Bond van VVV kantoren in Frankrijk en de Franse VVV kantoren kunnen in geen geval aansprakelijk gesteld worden wanneer een dergelijk contract met derden, of een contract voor niet toeristische doeleinden aangegaan wordt.

Art. 1 bis – Informatie. De promotionele ondersteuning (brochures, website...) beschrijven de diensten die tegen betaling aangeboden worden. Gezien de aard van de geleverde diensten zijn deze vanzelfsprekend aan wijzigingen onderhevig. Mochten er wijzigingen optreden dan zal het VVV kantoor, conform artikel R211-5 van de Franse wet vrije tijd en toerisme, de cliënt voor ondertekening van het contract schriftelijk hiervan op de hoogte stellen.

Art. 2 – Duur van de dienst  
De cliënt ondertekent een contract voor een vooraf bepaalde duur, en kan, als deze verstrekt is, onder geen beding aanspraak meer maken op de gehuurde ruimte.

Art. 3 – Aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid van het Bureau voor Toerisme en Vrije tijd is bepaald door artikel L211-16 van de Franse wet vrije tijd en toerisme: « Ieder fysiek of moreel persoon die contracten aangaat zoals vermeld in artikel L.211-1, is van rechtswege verantwoordelijk ten opzichte van de koper voor de goede uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit het contract, of deze wel of niet op afstand afgesloten is, en of ze deze verplichtingen zelf, of door andere dienstverleners laat uitvoeren, met behoud van klachtrecht tegen hen, beperkt tot de vergoedingen voorzien in de internationale overeenkomsten. Niettemin kan ze ontheven worden van de gehele of gedeeltelijke aansprakelijkheid door het bewijs te leveren dat de niet of gedeeltelijke uitvoering van het contract de fout van de koper is, of door een onvoorzien en onoverbrugbaar feit komend van een derde partij betrokken bij de levering van de diensten voorzien in het contract, of door overmacht».

Art. 4 - Reservering. De reservering is bevestigd wanneer een aanbetaling van 25% van de totale verblijfskosten en de administratiekosten betaald zijn, en een door de cliënt ondertekend exemplaar van het contract voor de uiterlijke datum hierop aangegeven, teruggestuurd is naar de reserveringsafdeling. Er kan betaald worden per bank- of postcheque ten name van Trésor Public (Franse Staatskas), contant, met Franse vakantiecheques, per overschrijving, of met bankpas (beveiligde online betaling).

Art. 4 bis – Last minute reserveringen. Bij last minute reserveringen, dus minder dan 30 dagen voor het begin van het verblijf, zal bij reservering gevraagd worden de volledige verblijfskosten te betalen, onder voorbehoud van naleving van artikel R.211-6,10 van de Franse wetgeving vrije tijd en toerisme.

Art. 5: Recht op bedenktijd  
De bedenktijd die normaalgesproken geldt bij verkoop op afstand is niet van toepassing op toeristische diensten (artikel L121-20-4 van de Franse consumptiewet). Dit heeft, conform de wettelijke bepalingen, tot gevolg dat vanaf het moment dat een reservering op afstand bevestigd is, deze niet terugbetaald kan worden.

Art. 6 - Afbetaling. De cliënt moet het Bureau voor Toerisme en Vrije tijd een maand voordat de gereserveerde dienst aanvangt (huur, excursie, verblijf) het volgende overeengekomen bedrag voldaan hebben, onder voorbehoud van naleving van artikel 98, alinea 10, en de levering van een lijst met namen van de deelnemers aan het verblijf. Indien de cliënt de betaling niet op de afgesproken datum voldaan heeft, wordt verondersteld dat hij geannuleerd heeft. De betreffende dienst wordt weer beschikbaar, zonder enig recht op terugbetaling.  
Er kan betaald worden per bank- of postcheque ten name van Trésor Public (Franse Staatskas), contant, met Franse vakantiecheques, per overschrijving, of met bankpas (beveiligde online betaling).

Art. 7 - Vouchers / reserveringscontract. Na volledige betaling zal de reserveringsafdeling een voucher of reserveringscontract naar de cliënt sturen, die hij bij aankomst aan de dienstverlener(s) moet geven.

Art. 8 - Aankomst. De cliënt moet zich op de dag en het adres melden die aangegeven staan op de voucher of reserveringscontract. Voor « week» arrangementen moet zaterdag voor 10 uur vertrokken, en zaterdag vanaf 16 uur aangemeld worden. Voor korte verblijven moeten de aankomst- en vertrektijden met de eigenaren of hun vertegenwoordiger onderhandeld worden. Bij een verlate, uitgestelde aankomst, of verhindering op het laatste moment

moet de cliënt meteen contact opnemen met de dienstverlener(s), waarvan het VVV kantoor de contactgegevens gegeven heeft. Indien u zich niet op de overeengekomen tijd meldt is het mogelijk dat de dienstverlener de gereserveerde dienst niet meer kan verrichten. In dit geval zal de dienst evengoed in rekening gebracht worden, en de cliënt kan geen aanspraak op terugbetaling maken.

Art. 9 - Annulering. Bij annulering moet het VVV kantoor hiervan per aangetekende brief op de hoogte gesteld worden. Wanneer de cliënt annuleert zijn hier zelfs in geval van overmacht, behalve de administratiekosten en de verzekering nog andere kosten aan verbonden.

Bij annulering:  
- Meer dan 30 dagen voor het begin van het verblijf: 25% van de totale kosten van de dienst worden ingehouden;  
- Tussen de 30ste en 8ste dag voor het begin van het verblijf: 50% van de totale kosten van de dienst worden ingehouden;  
- Minder dan 8 dagen voor het begin van het verblijf: 100% van de totale kosten van de dienst worden ingehouden;  
Wanneer u bij de reservering een annuleringsverzekering genomen heeft, moet u op het blad toegevoegd aan het annuleringscontract kijken.  
De ontvangstdatum van de aangetekende brief zal het percentage van het ingehouden bedrag bepalen.

Art. 10 - Verblifsonderbreking  
Bij een verblifsonderbreking kan geen aanspraak op terugbetaling gemaakt worden.

Art. 11 – Capaciteit: Het contract is opgesteld voor een maximum aantal personen. Indien deze clausule niet door de cliënt gerespecteerd wordt, kan de dienstverlener het verblijf weigeren. In dit geval is geen terugbetaling mogelijk.

Art.12 – Contractovername. De overname tussen de huidige contractant en de nieuwe contractant moet geschieden op basis van de initiale prijs. De koper kan zijn contract aan een nieuwe contractant afstaan wanneer deze aan dezelfde voorwaarden voldoet om de reis of verblijf te maken. In dit geval moet de koper uiterlijk 7 dagen voor het begin van het verblijf het Bureau van Toerisme en Vrije tijd per aangetekende brief met ontvangstbewijs van zijn besluit op de hoogte stellen. De oorspronkelijke koper is als enige hoofdelijk aansprakelijk ten opzichte van de verkoper, voor de afbetaling en de extra kosten die deze overname eventueel met zich meebrengen. Deze extra kosten moeten door de oorspronkelijke koper betaald worden.

Art. 13 - Verzekering. De cliënt is aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt heeft. Hem wordt aangeraden een algemene aansprakelijkheidsverzekering, en een reisverzekering af te sluiten.  
Het VVV kantoor biedt de cliënt de mogelijkheid een verzekering af te sluiten om de gevolgen van een bepaalde annuleringsreden te dekken; de inhoud van deze garanties en de uitzonderingen staan in het document dat de koper bij ondertekening overhandigd heeft gekregen.

Art. 14 – Eindcontrole – meterstanden opnemen - Onderhoud  
Bij de huur van onroerend goed, zullen de eigenaar of zijn vertegenwoordiger en de huurder gezamenlijk een inventaris en eventueel de meterstand opnemen, en deze bij aankomst en vertrek beiden ondertekenen. Deze twee documenten zijn de enige geldige referenties in geval van geschil. De netheid van het onderkomen moet tijdens de controle bij aankomst en vertrek geconstateerd worden. De huurder is tijdens zijn verblijf verantwoordelijk voor de schoonmaak van de ruimten, en het sneeuwvrij maken.

Art. 15 – Borgsom  
De borgsom (aangegeven op het reserveringscontract) is geen vast bedrag. Deze is bestemd om de eventuele gevolgen van de door de huurder veroorzaakte schade te dekken. Deze borgsom wordt betaald na de controle bij aankomst, en na de controle bij vertrek weer teruggegeven aan de cliënt, met eventuele aftrekking van schoonmaakkosten, en door de huurder veroorzaakte schade.

Art. 16 – Betalingen van lasten en heffingen  
Aan het einde van het verblijf moet de cliënt de eigenaar of zijn vertegenwoordiger alle lasten en heffingen betalen die niet inbegrepen zijn bij de prijs zoals vermeldt op het reserveringscontract (elektriciteitstand op de meter, toeristenbelasting, lakenverhuur...)

Art. 17 – Wijziging door het VVV kantoor van een belangrijk onderdeel in het contract. U wordt verwezen naar artikel R211-9 van de algemene voorwaarden.

Art. 18 – Annulering door de verkoper. U wordt verwezen naar artikel R211-10 van Franse wetgeving vrije tijd en toerisme.

Art. 19 – Verhindering van de verkoper om tijdens het verblijf de in het contract beoogde diensten te leveren. U wordt verwezen naar artikel R211-11 van Franse wetgeving vrije tijd en toerisme.

Art. 20 - Klachten. Klachten betreffende de niet uitgevoerde of slecht uitgevoerde onderdelen van het contract moeten binnen drie dagen per aangetekende brief met ontvangstbewijs naar het VVV kantoor gestuurd worden.

Art. 21 – Het Bureau voor Toerisme en Vrije tijd van La Bresse heeft een professionele aansprakelijkheidsverzekering lopen bij de maatschappij:  
MMA IARD – 14 Bd Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS (Frankrijk)  
Juridische vorm: EPL (lokale openbare instelling)  
SIRET nr: 288 800 022 00015  
SIREN NR: 288 800 022  
A.P.E. CODE : 7911 Z Reactiviteiten  
Goedkeuringsnummer voor commercialisering: IM088100011  
Financiële garantie: De financiële garantie wordt verleend door: APS – 15 avenue Carnot – 75017 PARIJS (C30 000)  
Adresgegevens: BUREAU VOOR TOERISME EN VRIJE TIJD VAN LA BRESSE  
Adres hoofdkantoor: 2A RUE DES PROYES 88250 LA BRESSE (Frankrijk)  
Tel: +33 3 29 25 41 29 – Fax : 03 29 25 64 61  
www.labresse.net - tourisme@labresse.fr