

Conditions de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du décret N°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

IMM056170001 - Siret 824 753 206 000 13.
RCP: MMA, 10 bis rue de Verdun 56170 Quiberon - Garantie financière: Groupama 5 rue du Centre - 93199 Noisy Le Grand

Art.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 donnent 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.

Art.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.

Art.97

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art.98

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. 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.

Art.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.

Art.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.

Art.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 préjuger 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 ; 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.

Art.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 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.

Art.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 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Tout client qui réserve un séjour à l'office de tourisme de Quiberon reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente et les accepte.

1- L'Office de Tourisme de Quiberon

Etablissement public, industriel et commercial (EPIC), est autorisé à la réservation et à la vente de prestations de loisirs et d'accueil, sur le territoire de Quiberon.

N° immatriculation AU IM05610020 – N° SIRET : 777 880 618 00023 – APE : 633Z

Garantie financière : APST, 15 av Carnot, 75017 Paris. – Assurance de responsabilité Civile Professionnelle MMA rue de Verdun 56170 Quiberon n°111515964

2-Responsabilité

L'Office de Tourisme de Quiberon qui offre des prestations à un client est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des présentes conditions de vente. L'office de Quiberon ne peut être tenu responsable de cas fortuit, de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation ou au déroulement de la prestation. Aucune responsabilité ne sera acceptée par l'Office de Tourisme de Quiberon pour d'éventuels dégâts causés par des clients durant leur séjour, le matériel cassé ou endommagé leur sera facturé par les prestataires concernés.

Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, l'Office de Tourisme de Quiberon ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants : incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : grèves, troubles politiques, incidents techniques extérieurs à l'Office de Tourisme de Quiberon, faillite d'un prestataire, intempérie, retards (y compris les retards de la poste lors de l'envoi de documents du séjour), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation resteront à la charge du client.

3-Prix

Les prix sont indiqués TTC et par personne. Le Client doit se faire confirmer le prix du séjour, ainsi que les prestations incluses lors de sa réservation.

Les prestations non exécutées du fait du client ne donnent lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux. Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût sont réglées directement aux prestataires et ne peuvent en aucun cas engendrer la responsabilité de l'Office de Tourisme de Quiberon.

4-Réservation

La réservation se fait auprès du service accueil de l'Office de Tourisme de Quiberon par téléphone, par courrier ou par mail. Elle implique l'adhésion aux conditions de vente.

La réservation est confirmée en fonction des disponibilités des séjours aux dates souhaitées par le client. Elle devient ferme à réception d'un acompte de 25% du prix du séjour et du contrat dûment signé.

5-Règlement du solde

Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme de Quiberon le solde de la prestation restant dû, et ceci 30 jours avant le début du séjour. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est

considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation n'est plus assurée et aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

En cas de réservation tardive, intervenant moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée au moment de la réservation.

Tout règlement intervenant à moins de 15 jours de la date de ne pourra être effectué que par carte bancaire.

Les modes de paiement acceptés sont : chèque bancaire et carte bancaire et chèques vacances

6- Bon d'échange

Dès réception du règlement du solde du séjour, l'Office de Tourisme de Quiberon adresse au client par mail un carnet de voyage comprenant les bons d'échange correspondant au séjour choisi. Le client doit les remettre aux prestataires dès son arrivée.

7- Arrivée et départ

Le client doit se présenter le jour précis avec le bon d'échange qu'il aura imprimé au préalable. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute le client doit prévenir directement les prestataires dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange.

Les prestations non consommées au titre du retard ne seront pas remboursées. La réduction du séjour par une arrivée tardive ou un départ matinal ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient que les hébergements doivent être libérés à partir de 12h et ne peuvent être occupés qu'à partir de 14h. Les horaires préconisés par nos prestataires seront communiqués dans le carnet de voyage.

8- Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme de Quiberon. L'annulation du fait du client entraîne, outre les frais éventuels de dossier, la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indication particulière, pour toute annulation, la somme retenue sera :

- 30 jours avant l'arrivée 10% de la prestation
- Entre 30 et 21 jours avant l'arrivée 25% de la prestation
- Entre 20 et 8 jours avant l'arrivée 50% de la prestation
- Entre 7 et 2 jours avant l'arrivée 75% de la prestation
- Moins de 2 jours avant l'arrivée 100% de la prestation

9- Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Se reporter aux articles 101 et 103 des conditions générales de vente.

10- Annulation du fait de l'Office de Tourisme

Se reporter à l'article 102 des conditions générales de vente.

11- Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues par le contrat

Se reporter à l'article 103 des conditions générales de vente.

12- Cession du contrat par le client

Se reporter à l'article 99 des conditions générales de vente.

13- Hébergement en hôtel

Le prix des nuitées est calculé sur la base d'une chambre double avec bain ou douche et petit déjeuner.

Lorsqu'un client occupe seul une chambre, un supplément dénommé « single » lui sera facturé.

14- Hébergement en chambres d'hôtes

Sauf indication contraire, le prix est calculé sur la base d'une chambre double avec petit déjeuner.

15- Hébergement en hôtellerie de plein air

Le prix est calculé avec fourniture de draps jetables.

16- Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son séjour. Toutefois l'Office de Tourisme de Quiberon est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

17- Informations personnelles

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant (article 34 de la loi « informatique et liberté »). Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à l'Office de Tourisme der Quiberon.

18- Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme de Quiberon dans les 15 jours qui suivent le séjour, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit être accompagné de pièces justificatives.