

Conditions particulières de vente 2017 - OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME

Pour forfaits, excursions, séjours ou week end pour individuels organisés par l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême (immatriculation n° IM016110007).

Article 1 : définition : Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tout type de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas, la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2 : durée du séjour : Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour. Toute modification du forfait proposé doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême. Nous agissons en qualité de mandataires auprès des hébergeurs et restaurateurs et ne pouvons être tenus pour responsables des retards, vols, accidents, indépendants de notre volonté. Nous nous réservons le droit, si les circonstances l'exigent et dans l'intérêt des participants, de modifier les prestations.

Article 3 : tarifs

Tarifs individuels : Validité des tarifs : ils sont prévus taxes et services compris, nets de commission pour la période du 01/12/2016 au 31/12/2017.

Hébergement : nos tarifs s'entendent sur la base d'une chambre occupée par deux personnes (prévoir supplément si chambre single (1 personne), triple ou quadruple). Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Transport : Les tarifs ne comprennent pas le transport au départ de votre domicile jusqu'à Angoulême ainsi que les transferts sur place.

Suppléments : Toutes prestations non prévues dans le forfait doivent être réglées immédiatement sur place. L'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême est à votre disposition pour étudier et chiffrer des prestations supplémentaires : séjours prolongés, repas en plus, ... Nous contacter au préalable.

Article 4 : réservations

Réservation ferme : Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. La réservation n'est effective qu'à réception du bulletin de réservation accompagné d'un chèque représentant l'acompte et les frais de dossier (comme indiqué sur le dossier). Le non-règlement ou le bulletin non signé entraîneraient l'annulation de la demande.

Bons d'échange : à réception du dossier de réservation dûment complété, l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême adressera au client un bon d'échange à remettre directement auprès de l'hébergeur lors de son arrivée. Il comportera la durée du séjour et les prestations incluses.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange. La visite sera écourtée du temps de retard. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 5 : Annulations. Seules les annulations dues à un cas de force majeure seront prises en compte. et formulées par courrier ; joindre impérativement un justificatif (certificat médical/hospitalisation/décès) Pour toute annulation, des frais d'un montant de 20 € vous seront retenus. Dans tous les cas, le remboursement n'interviendra qu'à concurrence de ce qui pourra être remboursé par le prestataire concerné (chambres relouées).

ANNULATIONS :

Plus de 30 jours avant le début du séjour : Il sera retenu 10% du montant de la prestation

Entre 30 jours et 21 jours avant le début du séjour : Il sera retenu 25% de la prestation

Entre 21 jours et 16 jours avant le début du séjour : Il sera retenu 50% de la prestation

Entre 15 jours et le début du séjour : Il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de no-show : Il ne sera procédé à aucun remboursement.

Les frais de dossier ne sont pas remboursables, quel que soit la date d'annulation.

Assurances annulation : l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Assurance Responsabilité Civile : l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de la Compagnie « Generali Assurances » contrat N° AH521170 pour couvrir d'éventuels dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

Responsabilité : l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême est responsable dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992 qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATIONS

Articles 95 à 103 du décret N° 94-490 du 15 Juin 1994

Article 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 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 transports 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 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 de pays d'accueil. 3°- le 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 grandissement 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 21 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 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 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 présentations 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, de 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% 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 service concerné. 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, 103 ci-dessus. 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, 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 express 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 afférent, là où 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 ; 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 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 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 inférieures, 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