

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 - Dispositions générales

1-1 Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1/01/2014 au 31/12/2014 et sont applicables sauf convention particulière. Le fait que l'Office de Tourisme Quimperle Terre Océane ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, applicables à la destination déclarée nulle ou sans effet essentiellement et déterminante. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

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. 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 pré-contractuelles 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. 211-3 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 préjudice 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 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 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 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.

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

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 tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention.

L'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane est un organisme local du tourisme inscrit au registre des opérateurs de Voyages et de Séjours : Certificat d'immatriculation IMO29130008 (Article R 211-21 du Code du Tourisme).

Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. En aucun cas la FNOSI 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 .

Article 3 : Responsabilité

L'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane est responsable dans les termes de l'article 23 et de la loi du 13 juillet 1992 qui stipule :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er 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 en cas de force majeure ».

Article 3 : Prix et Conditions

Les prix publiés dans la brochure sont donnés TTC en Euros et par personne. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les circuits, sur une base de 30 personnes minimum. Ils sont prévus service compris, nets de commission pour la période du 01/01/2014 au 31/12/2014. Nous nous réservons le droit d'y apporter une majoration par participant, au cas où le groupe serait inférieur à 30 personnes. Au-dessous de 20 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme «Groupe» et se verront imputer le tarif individuel (majoration).

Ces tarifs comprennent : les entrées dans les sites, les repas (boissons comprises), les animations, le guide (en fonction du programme choisi).

Ces tarifs ne comprennent pas : la taxe de séjours, le transport, l'assurance annulation, les extra personnes.

- Gratuités

Une gratuité est attribuée en général à partir de 30 participants ou selon conditions des prestataires. (sur la base d'une demi-double si hôtel, hors supplément single). Elle revient au conducteur. La gratuité accompagnateur accordée par certains restaurants revient en totalité au guide, s'il y a lieu.

- Suppléments

Toutes prestations non prévues dans le forfait (suppléments à la carte, boissons, visites, achats de produits régionaux) doivent être réglées immédiatement sur place par le client. L'Office de Tourisme est à votre disposition pour étudier et chiffrer des prestations. Nous contacter au préalable.

Article 4 : devis

Chaque devis est personnalisé. L'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane s'engage à vous répondre dans les 3 semaines à réception de votre demande. Le devis envoyé est en aucun cas l'équivalent d'une option, sauf mentionnée sur celui-ci. Les devis restent sous réserve de disponibilités au moment de la réservation.

A réception de votre Bon pour accord pour acceptation du devis, un contrat de réservation est établi avec une demande d'acompte de 30% et les options sont posées auprès des prestataires.

Article 5 : Réservation

Toute réservation n'est effective qu'après confirmation écrite du client, celui-ci ayant pris connaissance des conditions générales de vente. Elle devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix total et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane. Une confirmation écrite de la réservation de la prestation sera adressée au prestataire dès retour du contrat signé par le client.

Article 6 : Règlement du solde

Le solde sera à régler à réception de la facture qui sera adressée au client une fois la prestation réalisée.

Article 7 : Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, 75 % du règlement sera exigé à la réservation, sous réserve du respect de l'article 98.

Article 8 : Bon d'échange

Dès réception de l'acompte, le ou les « Bon(s) d'échange » sera(ont) adressé(s) au client. Ce dernier devra remettre le ou les bon(s) d'échange, au(x) prestataire(s) à son arrivée.

Article 9 : Arrivée

Le client doit se présenter au jour et à l'heure précisés sur les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le « bon d'échange ».

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 10 : Annulation ou interruption du fait du client

1) Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme.

L'annulation émanant du client entraîne les retenues suivantes :

- Annulation plus de 30 jour avant le début de la prestation : 10% du montant de la prestation.
- Annulation entre la trentième et le vingt et unième jour inclus : 25 % du prix de la prestation.
- Annulation entre le vingtième et le huitième jour inclus : 50% du prix de la prestation.
- Annulation entre le septième et le deuxième jour inclus : 75 % du prix de la prestation.

• Annulation moins de deux jours avant le début de la prestation : 90% du prix de la prestation.

• En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement, le solde de la prestation devra être réglé à l'Office de Tourisme. Dans tous les cas d'annulation, les frais de dossier seront conservés par l'Office de Tourisme.

2) Interruption de la prestation par le client

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance –annulation dont bénéficie le client.

Article 11 : Modification du fait du client

Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes.

Au cas où ce nombre serait modifié, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat.

Le client, ne peut, sauf accord de l'Office de Tourisme, modifier le déroulement de son séjour.

Les frais de modification non acceptés par l'Office de Tourisme restent entièrement à la charge du client dans le cas où il puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations.

Dans ce cas, l'Office de Tourisme restitue la totalité des sommes versées, déduction faite des frais de dossier, cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation. L'ensemble des prestations sera facturé sur le nombre de participants annoncé par le client. Tout désistement survenant au plus tard 4 jours francs avant la date du début de la prestation sera pris en considération. Passé ce délai, aucun désistement ne pourra plus être pris en compte.

Article 12 : Annulation du fait du vendeur

Article R211-10 des conditions générales :

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 d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

Cependant, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation ou la prolongation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons liées à la sécurité des voyageurs.

Article 13 : Modification du fait du vendeur

Article R211-9 des conditions générales :

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 ;
- ou avantant au contrat précisant les modifications apportées est alors signés par les deux 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 14 : Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Article R211-11 des conditions générales :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur de 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.

Article 15 : Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance de « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. L'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane est assuré pour sa responsabilité professionnelle ainsi qu'il est indiqué ci-dessous.

Article 16: Assurance responsabilité civile professionnelle

L'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle : N°29150/06176855 10003 auprès de Groupama Loire-Bretagne, 23, Bd Soffierino – 35012 Rennes.

Article 17 : Litiges – réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Quimperlé Terre Océane dans les 8 jours suivant le retour du client par lettre recommandée avec accusé de réception et peut être signalée par écrit, éventuellement au prestataire de service concerné. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de 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 de vente sera de la compétence exclusive du Tribunal de Quimperlé.