



Maison du tourisme du Pilat

Maison du Parc

B.P. 57 – 42410 Pélussin

Tél : 04.74.87.52.00.

Fax : 04.74.87.52.02

Mail : info.tourisme@parc-naturel-pilat.fr - Web : www.parc-naturel-pilat.fr et www.pilat-tourisme.fr

Association loi 1901

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours n° IM 042 11 0007

RC : Groupama Rhône-Alpes Auvergne – 50 rue de St Cyr – 69251 LYON Cedex 09

Garantie financière : SOGAMA Crédit Associatif – 75 rue Saint Lazare – 75009 PARIS

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

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.

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 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.

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/ 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 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 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.

ARTICLE 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.

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 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% 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.

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 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 de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, 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 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 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 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 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

Article 1 – Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil, dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui en sont membres et qui ont passé avec eux une convention de mandat.

Article 1 bis – Information

Le descriptif du séjour constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage la Maison du Tourisme du Pilat. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article 97 des conditions générales ci-contre, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par la Maison du Tourisme du Pilat, avant la conclusion du contrat.

Article 2 – Responsabilité

La Maison du Tourisme du Pilat 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 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 à un cas de force majeure. "

Article 3 - Réservation

La réservation devient ferme lorsque la Maison du Tourisme du Pilat a reçu le contrat signé par le client (avant la date figurant sur le contrat) et l'acompte indiqué sur le contrat (incluant les éventuels frais de dossiers et l'assurance facultative si celle-ci a été souscrite).

Article 4 - Inscriptions tardives

En cas d'inscription tardive, moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 5 - Règlement du solde

Le client devra verser à la Maison du Tourisme du Pilat, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursion, séjour,...), sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10, ainsi que la liste précise des personnes partageant les chambres.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 6 - Bons d'échange

Dès réception du solde, la Maison du Tourisme du Pilat adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 7 - Arrivée

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

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

Article 8 – Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la Maison du Tourisme du Pilat : la date de réception de cet écrit servant de référence à l'application du barème. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, les retenues suivantes :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10 % du prix du séjour,
- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : 25 % du prix du séjour,
- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : 50 % du prix du séjour,
- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75 % du prix du séjour,
- annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix du séjour.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Si une assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance jointe au contrat.

Article 9 - Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour 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 10 - Assurances

La Maison du Tourisme du Pilat attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes

Article 11 - Modification par le vendeur d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article 101 des conditions générales ci-contre.

Article 12 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article 102 des conditions générales ci-contre.

Article 13 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article 103 des conditions générales ci-contre.

Article 14 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à la Maison du Tourisme du Pilat dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Article 15 - Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

La Maison du Tourisme du Pilat a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de GROUPAMA

La garantie financière est apportée par la SOGAMA Crédit Associatif à hauteur de 30 490 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

Maison du Tourisme du Pilat

Siège social : Moulin de Virieu – 42410 PELUSSIN

Forme juridique : Association Loi 1901

N° SIRET : 400 316 659 00012

Code APE : 7990 Z

N° d'immatriculation : IM 042 11 0007

Conformément à la loi "Informatique et libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la Maison du Tourisme du Pilat et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.