

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

Les conditions générales de vente sont soumises à la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et au décret n°94-490 du 15 juin 1994 qui régissent les activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Article 1 - Le service de réservation est conçu pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Le service est un instrument d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres et qui ont passé avec lui une convention de mandat.

En aucun cas, le service de réservation ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ses contrats par des tiers.

Article 2 - Durée du séjour : Le client signataire du présent 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 : Le service de réservation qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Le service de réservation ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du séjour.

Article 4 - Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25 % du prix du séjour, incluant le règlement des frais de dossier, la prime d'assurance lorsqu'elle a été souscrite et un exemplaire du présent contrat de réservation signé par le client, ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

Article 5 - Règlement du solde : Le client s'engage formellement à verser au service de réservation le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois 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 est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 6 - Inscriptions tardives : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation (paiement Carte Bancaire exigé à -15 jours de l'arrivée).

Article 7 - Bon d'échange : Dès réception des frais de séjour, le service de réservation adresse au client un bon d'échange ou un accusé de réception que celui-ci doit remettre au service réservation dès son arrivée.

Article 8 - Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat ou un accusé de réception.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le service de réservation (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le présent contrat de réservation, sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

Article 9 - Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou télégramme au service de réservation.

- ↳ a- Vous bénéficiez d'une assurance annulation : reportez-vous à la fiche assurance jointe.
- ↳ b- Vous ne bénéficiez pas d'une assurance annulation : pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier par le service de réservation sera la suivante :
 - ↳ Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du montant du séjour.
 - ↳ Annulation entre le 30^e et le 21^e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
 - ↳ Annulation entre le 20^e et le 8^e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
 - ↳ Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour : la totalité du séjour sera retenue.

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Dans tous les cas, la totalité des frais de dossier est retenue (ci ceux-ci ont été perçus lors de la réservation) ainsi que la prime d'assurance quand celle-ci a été souscrite.

Article 10 - Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat : Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour le service de réservation se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par la centrale de résa, 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 la substitution de lieux de séjours proposée par la centrale de réservation : 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 le client et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué avant le début du séjour.

Article 11 – Annulation du fait de la centrale de réservation : Lorsqu'avant le début du séjour, le service de réservation annule ce séjour, il doit informer le client par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'un séjour de substitution proposé par la centrale de réservation.

Article 12 - Empêchement pour la centrale de réservation de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : Lorsqu'en cours de séjour, la centrale de réservation se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, le service de réservation, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le séjour accepté par le client est de qualité inférieure, le service de réservation lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si la centrale de réservation ne peut lui proposer de séjour de remplacement ou si celui-ci est refusé par le client pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait de la centrale de réservation.

Article 13 - Interruption du 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 14 - Capacité : Le présent contrat est établi pour un nombre maximum de personnes. Si ce nombre maximum est dépassé, le service réservation (ou propriétaire) peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de réservation (dans ce dernier cas le prix du séjour reste acquis au service de réservation) ou demander un supplément calculé selon le prorata suivant : prix de location / nombre maximum de personnes.

Article 15 - Animaux : Le présent contrat précise si le client peut ou non se rendre en séjour en compagnie d'un animal domestique. En cas de non respect de cette clause par le client, le service réservation peut refuser les animaux, rompre le contrat ou demander un dépôt de garantie majoré de 50 %.

Article 16 - Cession du contrat par le client : La centrale de réservation peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, le client est tenu d'informer le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de la centrale de réservation, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 17 - Assurances : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type-villégiature pour ces différents risques.

Le service de réservation attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines clauses (fiche assurance jointe).

Article 18 - Etat des lieux : Pour les locations un inventaire est établi en commun par le client et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ de l'hébergement. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Il doit être signé par les deux parties. Le client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille.

L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la durée du séjour et avant son départ.

Article 19 - Dépôt de garantie : A l'arrivée du client dans une location, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur le contrat de réservation et sur la fiche descriptive est demandé par le propriétaire. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations des lieux ont été constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du client. Le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 20 - Paiement des charges : En fin de séjour, le client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix.

Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire.

Article 21 - Litiges : Toute réclamation relative à l'état des lieux et à l'état des descriptifs lors d'une location doit être soumise au service de réservation dans les 3 jours à compter de l'entrée dans les lieux.

Toute autre réclamation relative à un séjour doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre, au service de réservation seul compétent pour émettre une décision sur les litiges.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE **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 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 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.