

## CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

### Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne 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 lignes régulières non accompagnées 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 sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, ou 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 le 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 utilisées ;
- 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 et 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 du 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 contractuelles ;
- 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 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 maladies.

### Article 97

Information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci : Le vendeur 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 exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les closes suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assurance 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, les heures et lieux de départs 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 des 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 est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus

14° les conditions 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 civil professionnel 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 de 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 difficultés 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 du 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant sur le 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 baisse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommage éventuellement subis, et après avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :  
- soit réaliser le 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 sans préjuger des recours en réparation des 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 variables, fournir à l'acheteur sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans les conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

### Article 1 - Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-dessus et elle engage l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article 97 des conditions générales ci-dessus, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air, avant la conclusion du contrat.

### Article 2 – Responsabilité

L'Office de Tourisme Ardèche Grand Air 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 de prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure ».

### Article 3 – Réservation

La réservation devient ferme lorsque l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air a reçu le contrat signé par le client (avant la date figurant sur le contrat) et un acompte égal à 30% du montant total du dossier de séjour

(incluant les éventuels frais de dossiers).

### Article 4 – Inscriptions Tardives

En cas d'inscription tardive, moins de 21 jours avant le début du séjour, 80% du règlement sera exigé à la réservation.

Article 5 – Règlement du solde  
Sauf cas spécifié lors de la signature du contrat, le client devra verser à l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air, sur présentation de facture, le solde de la prestation convenue et restant due, avant le début des prestations (excursions, séjours,...), sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10, ainsi que, le cas échéant, 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, l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air adresse au client un bon d'échange ou un bon de réservation que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

### Article 7 – Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnée 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

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

- annulation de 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.

### Article 9 – Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### Article 10 – Assurances

L'Office de Tourisme Ardèche Grand Air 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 – Modifications de l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air d'un élément substantiel du contrat. Se reporter à l'article 102 des conditions générales.

### Article 12 – Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article 102 des conditions générales.

Article 13 – Empêchement par le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations vendues dans le contrat. Se reporter à l'article 103 des conditions générales.

### Article 14 – Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air 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 – Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

### Article 16 – Assurance responsabilité professionnelle

L'Office de Tourisme Ardèche Grand Air souscrit une assurance auprès de contrat AXA N°811080304 afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air peut encourir.

Office de Tourisme Ardèche Grand Air  
Forme juridique : Etablissement à Caractère Industriel et Commercial  
N° Siret : 800 403 297 00016  
RCS : 800 403 297 Aubenas  
Code APE : 7990Z  
N° Autorisation : AU 038 97 0003  
N° Immatriculation : IM007 170 004  
Garanties Financières : Adhérent APST  
Assurance professionnelle : AXA N°811080304  
Siège social : Place des Cordeliers - 07100 ANNONAY  
Tél : 04 75 33 24 51

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 l'Office de Tourisme Ardèche Grand Air et sauf opposition express, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale. Les

tarifs présentés dans ce catalogue sont donnés à titre indicatif et sont donc non contractuels.

