

## CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Art. 95 à 103 du décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'art. 31 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992

### 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 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, 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 seront 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 transport 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, les 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 définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 11) 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 responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 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.

### 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-dessous ;

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) 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 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 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 afférant, 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 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 soigné 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 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 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 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 DE RESERVATION

L'Office de Tourisme de la Région de Saint-Omer (OT), autorisé dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, assure la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Il peut assurer la promotion de voyages et de séjours comportant des prestations en dehors de sa zone, commercialisés par les Voyages Inglard - Saint-Omer.

### Article 1 - Responsabilité

L'OT est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Il ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

### Article 2 - Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 50% du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à l'OT avant la date limite figurant sur le contrat.

### Article 3 - Règlement du solde

Le client devra verser à l'OT un deuxième acompte de 25% du prix du séjour, 15 jours minimum avant le début du séjour et le solde de la prestation convenue à la réception de la facture.

### Article 4 - Bon d'échange

A réception de la réservation ferme, l'OT adresse au client le(s) bon(s) d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

### Article 5 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précis et aux heures mentionnées sur le(s) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) 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 6 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à l'OT. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables selon la nature du voyage ou séjour et la date à laquelle elle intervient :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 30% du prix du séjour
- Annulation entre le 30<sup>ème</sup> et le 15<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50% du prix du séjour,
- Annulation entre le 14<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75% du prix du séjour,
- Annulation moins de 7 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100% du prix du séjour.

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

### Article 7 - Durée de 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 8 - Interruption de séjour

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

### Article 9 - Capacité d'hébergement

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le contrat alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à l'OT.

### Article 10 - Modification par le vendeur d'un élément substantiel au contrat.

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

### Article 11 - Annulation du fait du vendeur

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

### Article 12 - 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 13 - Cession du contrat par le client

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire.

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'OT de sa décision par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

### Article 14 - 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 dit « villégiature ». A défaut il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'OT met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance.

### Article 15 - Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

L'OT a souscrit une assurance auprès de MMA IARD - 19 rue Chazy - 72030 Le Mans cedex 09 (contrat n°030213001), afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'OT peut encourir.

### Article 16 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat doit être formulée par écrit à l'OT dans les meilleurs délais et au plus tard 15 jours après le retour de voyage.

Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de l'OT dans les 48 heures de l'arrivée.

### Article 17 - Révision des prix

Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : - le coût des transports terrestres et maritimes, et en particulier du carburant, - les taxes en vigueur.

La variation du taux de change d'une des devises utilisées, par rapport à l'euro sera répercutée sur la totalité du prix de vente, à l'exception de la part représentée par le transport terrestre ou maritime et les taxes.

La variation du coût des transports terrestres ou maritimes et/ou des carburants sera intégralement répercutée sur la part du prix correspondante dans la prestation.

Pour les clients inscrits aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ.

### Association de Gestion de l'Office de Tourisme de la Région de Saint-Omer

Forme juridique : Association Loi 1901  
N° SIRET : 431 659 366 00022 - Code APE : 633 Z  
N° Autorisation : AU 062 04 0001  
Garantie financière : APS, 15 avenue Carnot 75017 Paris  
Siège social : 4 rue du Lion d'Or 62500 Saint-Omer  
Téléphone : 0033.(0)3.21.98.70.00

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'OT et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.