

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SEJOURS

Nos conditions générales de vente sont régies par les articles 95 à 103 du titre VI du décret d'application 94.490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi n°92.645 du 13 juillet 1992, régissant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation de voyages ou de séjours.

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 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 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.

**Art. 96** - Préalablement à la conclusion du contrat et 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 et 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 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 de 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 du paiement du solde ;
- 9) les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 de 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.

**Art. 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.

**Art. 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 de transport 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 taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquements 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 résiliation de 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 10 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.

**Art. 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.

**Art. 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 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.

**Art. 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 son départ.

**Art. 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 supporté 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.

**Art. 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 DE VENTE DE SEJOURS

### ARTICLE 1 – PAIEMENT

L'intégralité du séjour est à régler au plus tard 30 jours avant le début du séjour. Pour une réservation prise plus de 30 jours avant la date du début du séjour, le règlement s'effectue par un acompte de 25%, puis par un paiement équivalent au solde. La réservation devient ferme et définitive à réception de l'acompte. Pour une réservation prise moins de 30 jours avant la date du début du séjour, le paiement total du séjour est effectué en un seul règlement. Les éventuels frais, en cas de paiement par virement bancaire, sont à la charge du client. Pour les séjours-cadeaux, le paiement s'effectue par l'envoi du chèque-cadeau ou du bon-cadeau.

### ARTICLE 2 – PRIX

Les prix indiqués n'incluent pas les extra, la taxe de séjour et les transports, sont révisables à tous moments en cas de modifications économiques et s'entendent en euros.

En demi-pension et pension complète, les prix s'entendent par jour et par personne et n'incluent pas les frais de boissons prises pendant les repas.

Pour une personne seule dans une chambre double, un supplément single sera appliqué. En chambre seule, les prix s'entendent pour la chambre.

### ARTICLE 3 - FRAIS D'ANNULATION

#### **3a - Séjours classiques**

En cas d'annulation du client, les frais suivants seront retenus en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de début du séjour.

- A + de 30 jours	Frais de dossier de 13 €
- De 30 à 21 jours	25% du séjour
- De 20 à 8 jours	50% du séjour
- De 7 à 2 jours	75% du séjour
- Moins de 2 jours et non présentation	100% du séjour

La date de prise en compte de l'annulation sera celle du jour où l'Office de Tourisme sera prévenu par mail ou courrier recommandé.

#### **3b - Séjours cadeaux**

En cas d'achat d'un séjour-cadeau, le séjour est valable jusqu'à la date mentionnée sur le bon cadeau ou le chèque cadeau. Passé ce délai, celui-ci n'est plus utilisable, ni remboursable. Aucun remboursement ou échange n'est possible après confirmation de la réservation. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas de perte ou de vol.

### ARTICLE 4 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT

En cas d'arrivée tardive, de départ prématuré, de réduction du nombre de personnes par rapport au dossier initial, aucun remboursement ne sera effectué. Le prestataire d'hébergement n'est pas tenu de recevoir une personne non inscrite.

### ARTICLE 5 - MODIFICATION OU ANNULATION DE LA PART DE L'ORGANISATEUR

Dans le cas où le séjour réservé par le client devrait être modifié ou annulé par l'Office de Tourisme de la Provence Verte du fait de tiers défaillants, de circonstances extérieures ou de cas de forces majeures, l'Office de Tourisme de la Provence Verte s'efforcera de proposer au client un séjour de remplacement présentant les caractéristiques les plus semblables possibles au séjour initialement réservé. A réception de l'avis, le client pourra par retour de courrier soit mettre fin à la réservation soit accepter le séjour modifié.

En cas d'annulation d'une partie du forfait, le jour même de la prestation, pour cause de force majeure, le client se verra remboursé de la partie correspondant à la prestation annulée dans un délai de 30 jours.

### ARTICLE 6 – LITIGES

Toute réclamation relative à un séjour devra être adressée à l'Office de Tourisme de La Provence Verte par pli recommandé dans un délai de 8 jours à compter du jour de départ. Tout litige mentionné au delà de ce délai ne sera plus pris en considération. L'Office de Tourisme de La Provence Verte fera en sorte d'apporter une solution rapide aux litiges qui peuvent survenir. Toutefois, l'Office de Tourisme de La Provence Verte sera obligé dans la plupart des cas d'effectuer une enquête auprès des hébergeurs et des prestataires de services. Sa réponse définitive dépendra de la célérité de ces derniers. En tout état de cause, l'Office de Tourisme de La Provence Verte faisant appel à plusieurs catégories de prestataires de services pour l'exécution de ses séjours, ne peut être confondu avec ceux-ci qui conservent à l'égard de tous clients les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent et de leur législation.

### ARTICLE 7 - CLAUSES ATTRIBUTIVES DE COMPETENCES

Tout litige sera soumis au droit français, le tribunal compétent sera celui sis dans la juridiction de Brignoles.

## CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES POUR LA RESERVATION DE LOCATIONS MEUBLEES

### ARRIVEE

Le locataire doit se présenter le jour précisé sur le présent contrat. Les arrivées se font à 16h et les départs avant 10h pour les séjours à la semaine ; les séjours week-ends vont du vendredi 16h au dimanche 16h. En cas d'arrivée avancée, tardive ou différée, le locataire doit prévenir le propriétaire.

### ETAT DES LIEUX

Un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ de la location. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. L'état de propreté de la location à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du locataire pendant la période de location et avant son départ.

### UTILISATION DES LIEUX

Le locataire devra assurer le caractère paisible de la location et en faire usage conformément à la destination des lieux.

### CAPACITE

Le présent contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de locataires dépasse la capacité d'accueil, le propriétaire peut refuser les personnes supplémentaires.

### DEPOT DE GARANTIE OU CAUTION

A l'arrivée du locataire, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué dans la fiche descriptive de la location du présent contrat, 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 étaient constatées. En cas de départ anticipé (antérieur à l'heure mentionnée sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

### ASSURANCES

Le locataire est responsable de tous dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques et doit au minimum être protégé par son assurance responsabilité civile. Le prix n'inclue pas les assurances : annulation, assistance et rapatriement.

### TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour est à régler sur place auprès de l'hébergeur. Montant / adulte / nuit :

• Hôtels, meublés de tourisme et établissements équivalents 5*	2,00 €
• Hôtels, meublés de tourisme et établissements équivalents 4*	1,50 €
• Hôtels, meublés de tourisme et établissements équivalents 3*	1,00 €
• Hôtels, meublés de tourisme et établissements équivalents 2*	0,75 €
• Hôtels, meublés de tourisme et établissements équivalents 1*	0,50 €
• Hôtels, meublés de tourisme et établissement équivalent non classés	0,75 €
• Chambres d'hôtes toutes confondues	0,75 €
• Terrains de camping et établissements de plein air équivalent 4 & 5*	0,60 €
• Terrains de camping et établissements de plein air équivalent 3*	0,50 €
• Terrains de camping et établissements de plein air équivalent 1 & 2* et non classés	0,22 €