

CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-13 du Code du tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours (voir conditions générales de réservation).

I L'Office de Tourisme du Grand Périgueux, organisme local de Tourisme autorisé, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention.

N° d'immatriculation : IM024110011

Garantie financière : Groupama 5 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand Cedex

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Société Suisse Accidents 86 Bvd Haussmann 75008 Paris.

II. Responsabilité : L'Office de Tourisme du Grand Périgueux qui offre des prestations à un client est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme du Grand Périgueux ne peut être tenu responsable de tout cas fortuit, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation. Aucune responsabilité ne sera acceptée par l'Office de Tourisme du Grand Périgueux pour d'éventuels dégâts causés par les clients durant leur séjour, tout matériel cassé ou endommagé leur sera facturé par les prestataires concernés.

III. Prix : Les prix indiqués sont TTC, par personne et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ils sont prévus taxes et services compris, révisables en cas de fluctuation d'ordre économique et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

IV. Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte d'un montant de 30% du prix du séjour, un exemplaire du contrat signé et les conditions générales de vente paraphées par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme du Grand Périgueux.

V. Règlement du solde : Le client s'engage formellement à verser à l'Office de Tourisme du Grand Périgueux, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation restant dû, et ceci 30 jours avant le début de la prestation. 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 ouverte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

VI. Bon d'échange : Dès réception du règlement des frais de séjour, l'Office de Tourisme du Grand Périgueux adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre aux différents prestataires sur les lieux de séjour ou au guide accompagnateur dès son arrivée.

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

VIII. Arrivée et départ : Le client doit se présenter le jour et l'heure précisés sur les bons d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement l'Office de Tourisme du Grand Périgueux au 05 53 53 10 63. Les prestations non consommées au titre d'un retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

IX. Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée à l'Office de Tourisme du Grand Périgueux dans les délais les plus brefs et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date de ce document est le seul élément pris en compte pour l'annulation définitive.

Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue par l'Office de Tourisme sera la suivante :

- **à plus de 30 jours avant le début de la prestation :**
 - o • Groupe de moins de 30 pax : 200 € ;
 - o • Groupe de plus de 30 pax :
 - 10% du montant total de la prestation ;
- **entre le 30ème et le 21ème jour : 30% du montant total de la prestation ;**
- **entre le 20ème et le 8ème jour : 50% du montant total de la prestation ;**
- **entre le 7ème et le 2ème jour : 75% du montant total de la prestation ;**
- **moins de 2 jours ou en cas de non présentation : 100% du montant total de la prestation.**

NB : En cas de non consommation d'une ou plusieurs composantes de la prestation, le client ne pourra prétendre à quelque dédommagement que ce soit.

Sauf souscription à l'assurance annulation, interruption de séjour : 1,75 % du montant total du séjour (détail des garanties sur demande), avec un minimum de 7 € / personne.

X. Modification par l'Office de Tourisme du Grand Périgueux d'un élément substantiel du contrat : se reporter aux articles R211-9 et R211-11 des conditions générales de réservation. Toutes les modifications seront portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme du Grand Périgueux, avant la conclusion du contrat.

XI. Annulation par le fait de l'Office de Tourisme du Grand Périgueux : se reporter à l'article R211-9 et R211-11 des conditions générales.

XII. Interruption du séjour : en cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

XIII. Assurance : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait et il est invité à souscrire un contrat d'assurance type « villégiature ».

XIV. Réclamations : Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme du Grand Périgueux, au plus tard 8 jours après la fin de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale de Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

XV. Modes de règlement : Espèces, chèques, chèques vacances et virements bancaires acceptés. Pour les clients étrangers, l'Office de Tourisme du Grand Périgueux accepte les virements bancaires.

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-13 du Code du tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 R211-4

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 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 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, 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 vingt et un 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 R211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10, R211-11 ;

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 R211-5

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 R211-6

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 R211-8 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'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 R211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 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 ;
- 20° la clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévu au 13 de l'article R211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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.

Article R211-9

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.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, 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 R211-11

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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.