

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PACKAGES ET VISITES GUIDÉES

En vertu de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et du décret n°94-490 du 15 juin 1994 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Article 1

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous types de prestations de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 1b – Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée à l'article 96 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 et elle engage l'Office de Tourisme. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par l'Office de Tourisme avant la conclusion du contrat.

Article 2 – Durée de la prestation

Le client signataire du contrat conclu pour une date déterminée ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

Article 3 – Responsabilité

L'Office de Tourisme qui offre des prestations à un client est son unique interlocuteur et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de l'acheteur ou de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 4 – Prix

Les prix mentionnés dans cette brochure ne comprennent pas les frais de dossier, l'assurance annulation et la taxe de séjour sauf indication contraire.

Les prix applicables aux groupes sont en général présentés par l'Office de Tourisme sur la base d'un groupe de 20 personnes minimum. Si le nombre est inférieur à 20 personnes, un supplément peut être appliqué selon les programmes. Les menus et horaires sont mentionnés à titre indicatif. Le transport reste à votre charge mais l'Office de Tourisme peut, sur demande, vous réserver un autocar avec chauffeur. Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de prestations. Pour tout paiement provenant d'une banque étrangère, un supplément correspondant aux frais bancaires sera facturé.

Article 5 : Révision des prix

Les prix indiqués dans cette brochure à la date de son édition, ont été fixés en fonction des données économiques suivantes :

- les prix pratiqués par les prestataires
- les coûts des transports et en particulier du carburant.
- les taxes en vigueur.

Une révision de ces prix pourra intervenir en cas de variation de l'un au moins de ces éléments proportionnellement à l'augmentation ou à la diminution enregistrée.

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

Article 6 – Réservation

La réservation d'une prestation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total et un exemplaire du contrat de réservation signé par le client ont été retournés à l'Office de Tourisme, avant la date limite figurant sur le contrat de réservation. Toute option téléphonique ou écrite n'est retenue par l'Office de Tourisme que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Pour les groupes, le client s'engage à fournir la liste nominative des membres du groupe.

Article 7 – Règlement du solde

Le client s'engage à verser à l'Office de Tourisme sur présentation d'une facture le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début de la première prestation réservée. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable.

Article 8 – Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de trente jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf accord préalable.

Article 9 – Bons d'échange

Dès réception du règlement total des prestations achetées, l'Office de Tourisme adresse au client un ou plusieurs bons d'échange à remettre lors de son arrivée chez chaque prestataire.

Article 10 – Arrivée

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnée sur le ou les bons d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office de Tourisme. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir le prestataire 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 11 – Annulation totale du fait du client dans le cadre d'un package

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. Dans ce cas, la somme conservée par l'Office de Tourisme sera la suivante et ne pourra en aucun cas être inférieure à 100 € :

- annulation entre le 90^{ème} jour et le 60^{ème} jour inclus : il sera retenu 10% du montant de la prestation totale ;
- annulation entre le 59^{ème} jour et le 30^{ème} jour inclus : il sera retenu 25% du montant de la prestation totale ;
- annulation entre le 29^e et le 15^e jour inclus : il sera retenu 50% du montant de la prestation totale ;
- annulation entre le 14^e et le 7^e jour inclus : il sera retenu 75% du montant de la prestation totale ;
- annulation moins de 7 jours avant le départ : il sera retenu 100% du montant de la prestation totale.

Article 11 bis – Annulation partielle du fait du client dans le cadre d'un package

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. Dans ce cas, la somme conservée par l'Office de Tourisme sera la suivante et ne pourra en aucun cas être inférieure à 100 € :

- annulation entre le 90^{ème} jour et le 45^{ème} jour inclus : il sera retenu 20% du montant de la prestation annulée ;
- annulation entre le 44^{ème} jour et le 7^{ème} jour inclus : il sera retenu 50% du montant de la prestation annulée ;
- annulation moins de 7 jours avant le départ : il sera retenu 100% du montant de la prestation annulée.

Article 11 ter – Annulation du fait du client dans le cadre d'une visite guidée

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office de Tourisme. Dans le cadre d'une annulation totale, la somme conservée par l'Office de Tourisme sera la suivante :

- annulation entre le 30^{ème} et le 2^{ème} jour inclus : l'Office de Tourisme retiendra 50€
- annulation moins de 2 jours avant la prestation : il sera retenu 100% du montant de la prestation totale

Article 12 – Interruption de séjour

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

Article 13 – Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie à titre personnel d'une assurance responsabilité civile. Il a la faculté de souscrire également une assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou des risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article 14 – Modification par l'Office de Tourisme d'un élément substantiel du contrat

Lorsque, avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, 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 pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposée 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 sera restitué au client avant le début de la prestation.

Article 15 – Empêchement par le vendeur de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation 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, l'Office de Tourisme, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation. Si le vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier règlera au second une indemnité équivalente à la valeur des prestations non fournies.

Article 16 – Annulation du fait du vendeur

Lorsque, avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sans préjudice 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 l'acheteur d'une prestation de substitution proposée par le vendeur.

Article 17 – Capacité

Le contrat établi par l'Office de Tourisme peut exiger un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue pour la prestation proposée, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de réservation ou proposer une autre prestation pour les personnes supplémentaires (dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme).

Article 18 – Hôtels

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

Article 19 – Autres prestations

Les conditions particulières relatives à d'autres prestations sont adressées par l'Office de Tourisme avec la proposition et la description de la prestation. Elles sont approuvées lors de la conclusion du contrat.

Article 20 – Cession du contrat par le client

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer l'Office de Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 21 – Assurance responsabilité Civile Professionnelle et garantie financière

L'Office de Tourisme Amboise Val de Loire (association loi 1901 - SIRET N° 77523540100020 - NAF N°79 90 Z. Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral du 30 mai 2008 sous le n° AU 037.08.000.2) a souscrit une assurance Responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MMA n° 113 84 37 32 ainsi qu'une garantie financière auprès de l'APST.

Article 22 – Réclamations et litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée dans les plus brefs délais, par courrier recommandé avec accusé de réception à l'Office de Tourisme. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Office de Tourisme.

Date, lu et approuvé

Signature du client