

## Conditions particulières de ventes

### Séjours individuels (septembre, octobre, avril, mai, juin)

D'après les articles L.211-8 et suivants du Code du Tourisme et des articles R.211-3 et suivants du Code du Tourisme.

**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 les 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. En aucun cas, la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation d'un contrat par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**Article 2 – Tarification :** Les prix affichés sont indiqués en Euros. Aucune contestation ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier, avant son départ, si le prix lui convient.  
Sauf cas particulier précisé, les prix ne comprennent pas la taxe de séjour.  
Les prix affichés sont applicables, soit à la personne, soit à l'unité.

**Article 3 - 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 4 - Responsabilité :** l'Office de Tourisme d'Arès qui vend 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 d'Arès ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation (article 23 de la loi du 13 juillet 1992).

**Article 5 - Réservation :** la réservation est considérée comme ferme et définitive :

- Dans le cas d'un dossier réservé en ligne avec paiement sécurisé par carte bancaire : à compter de la communication du numéro de réservation figurant sur la confirmation communiquée en ligne lors de la réservation.
- Dans le cas d'un dossier réservé en ligne avec règlement par un autre mode de règlement (chèque...) : à compter de la réception de l'acompte ou de la totalité du règlement, si inscription tardive à moins de 30 jours de la date d'arrivée.
- Dans le cas d'un dossier réservé par téléphone ou au guichet avec règlement (chèque, carte bleue, espèces...) : à compter de la réception de l'acompte ou de la totalité du règlement, si inscription tardive à moins de 30 jours de la date d'arrivée.

Le montant de l'acompte est fixé à 25% du prix total des prestations, à la réservation. Le paiement du solde doit être effectué à la date indiquée sur le contrat de réservation (ou confirmation de réservation).

**Article 6 - Règlement du solde :** le client s'engage à verser à l'Office de Tourisme d'Arès, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 30 jours avant le début de la première prestation réservée, sous réserve du respect de l'article R. 211-6, alinéa 10 des conditions générales de vente. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable.

Concernant les réservations tardives, le client s'engage à verser à l'Office de Tourisme d'Arès, sur présentation d'une facture, le solde total de la prestation, et ceci 7 jours avant le début de la première prestation réservée, sous réserve du respect de l'article R. 211-6, alinéa 10 des conditions générales de vente. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable.

**Article 7 - Inscriptions tardives :** En cas d'inscription tardive à moins de 30 jours de la date du début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation. Toutefois, la réservation doit être faite au plus tard 7 jours avant le séjour, auprès de l'agent de réservation qui aura validé la demande auprès du client. Passé ce délai, l'Office de Tourisme est en droit de refuser toute réservation.

**Article 8 - Bon d'échange :** le client ne peut se présenter aux prestataire(s) que muni du (des) bon(s) d'échange correspondant aux prestations réservées.

Les bons d'échange lui seront remis après paiement de l'intégralité du séjour.

Lors de son arrivée, le client devra se présenter dans les locaux de l'Office de Tourisme, qui lui remettra le ou les bon(s) d'échange qu'il devra remettre à chaque prestataire. Il lui sera alors remis la pochette d'accueil et la facture acquittée.

**Article 9 - Arrivée :** Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le contrat ou bon d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

**Article 10 - Annulation du fait du client :** toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à l'Office de Tourisme d'Arès, la date de réception de cet envoi servant de référence à l'application du barème. Dans ce cas, la somme conservée par l'Office de Tourisme d'Arès sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 22€ de frais d'annulation
- Annulation de 30 à 21 jours avant le départ : il sera retenu 25% du montant de la prestation
- Annulation de 20 à 8 jours avant le départ : il sera retenu 50% du montant de la prestation
- Annulation de 7 à 2 jours avant le départ : il sera retenu 75% du montant de la prestation
- Annulation moins de 2 jours avant le départ : il sera retenu 100% du montant de la prestation

Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de non-présentation du client.

En cas de non présentation d'un ou plusieurs participants au moment de l'arrivée du client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf décision contraire du prestataire.

**Article 11 - Assurances :** Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, bagages, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix affichés.

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 responsabilité civile.

**Article 12 - Modification par l'Office de Tourisme d'Arès d'un élément substantiel du contrat :** lorsque, avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme d'Arès se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, 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 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 du 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 13 - 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 d'Arès, sans préjuger 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 est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme d'Arès 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 calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

**Article 14 - Annulation du fait du vendeur :** tout voyage ou séjour pourra être annulé par le vendeur si le nombre minimum de participants requis n'est pas inscrit 21 jours avant le début du séjour.

Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

**Article 15 - Capacité :** le contrat établi par l'Office de Tourisme d'Arès mentionne un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue par l'hébergement proposé, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de réservation (dans ce cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office de Tourisme d'Arès) ou proposer un autre hébergement d'accueil pour les personnes supplémentaires.

**Article 16 - Hôtels :** les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner.

**Article 17 - Autres prestations :** les conditions particulières relatives à d'autres prestations sont adressées par l'Office de Tourisme d'Arès avec la proposition et la description de la prestation.

**Article 18 – Vente en ligne – Responsabilités et garanties :** les transactions réalisées par le biais du site internet relèvent des seuls rapports du client avec le vendeur. Le client reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, le propriétaire du site internet, ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux informations communiquées par le vendeur, ni aux contrats de prestations que le client aura conclu avec le vendeur. De ce fait, tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entière responsabilité du vendeur. Le propriétaire du



Le site internet ne garantit, ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des prestations ou de leur conformité.

De ce fait, le propriétaire du site internet ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par le client.

**Article 19 - Litiges et réclamations** : les modalités relatives aux litiges et réclamations sont contenues dans l'article R. 211-10 des conditions générales de ventes.

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 d'Arès seul compétent pour émettre une décision sur les litiges. Tout litige portant sur l'application exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Office de Tourisme d'Arès. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable (pour les produits vendus par l'Office de Tourisme d'Arès).



## Conditions générales de ventes

Conditions générales fixées par le Code du Tourisme, en application de l'article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, art R. 211-3 à R. 211-11.

Immatriculation n°IM033100044 délivrée à « Office de Tourisme »  
Adresse : Place Weiss – 33740 Arès

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès d'Allianz – 18 avenue Gustave Eiffel – 33510 Andernos les Bains – N°45866715.

La garantie financière est apportée par Crédit Mutuel Arkéa – Actes et garanties CMSO – 1, rue Louis Lichou – 29480 Le Relecq-Kerhuon.

**Article R. 211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 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 R. 211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R. 211-4 :** Préalablement à la conclusion 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 prestations de restauration proposées ;
- 4/ la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5/ les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux et par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 révisions des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10/ les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11/ les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 ;
- 13/ lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R. 211-5 :** 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 R. 211-6 :** 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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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/ les prestations de restauration proposées ;
- 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 R. 211-8 ;
- 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur de voyage et au prestataire de services concerné ;
- 13/ la dite 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 R. 211-4 ;
- 14/ les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15/ les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 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 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 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 prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 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 R. 211-7 :** 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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 15 jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R. 211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 R .211-9 :** 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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R. 211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R. 211-11 :** 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.