

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 de la loi du 13 juillet 1992, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donné 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 terre 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 libère pas le vendeur des obligations qui lui sont 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 le prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour, tels que :

- la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 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 ;
- la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;
- 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 ;
- les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat, en application de l'article 100 du présent décret ;
- les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 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 ;
- 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 1 - Les centrales de réservation

Les centrales de réservation sont conçues pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Elles facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Elles sont des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres.

Article 1 bis - Information

La brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-dessus et elle engage la centrale de réservation.

Toutefois, après édition de la brochure, des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. Conformément à l'article 97 des conditions générales ci-contre, si des modifications interviennent, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par la centrale de réservation avant la conclusion du contrat.

Article 2 - Durée du 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 3 - Responsabilité

La centrale de réservation est responsable dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992, qui stipule :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1er est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. »

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 4 - Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour, les frais de dossier et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à la centrale de réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

Cependant, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la centrale de réservation que comme une prise d'intérêt à l'une de ces réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Article 5 - Règlement du solde

Le client devra verser à la centrale de réservation le solde restant dû de la prestation convenue et ceci un mois avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10.

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 offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 5 bis - Groupe

En complément aux dispositions de l'article 5 ci-dessus, une liste nominative des membres du groupe devra être jointe au moment du paiement du solde. Cette liste précisera le nom des personnes partageant les chambres ou les activités ainsi que la répartition du matériel.

Article 6 - Incriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article 98.

Article 7 - Bon d'échange

Dès réception du solde, la centrale de réservation adresse au client un ou plusieurs bons d'échange ou un accusé de réception que le client doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Article 8 - Arrivées

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) ou l'adresse et le téléphone figurant sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 9 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou télégramme à la centrale de réservation.

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 :

- le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- la destination et les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, les heures et les lieux de départ et de retour ;
- 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 ;
- le nombre de repas fournis ;
- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 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 ;
- 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-dessus ;
- les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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 ;
- 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 ;
- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

– 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,

– 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE LA CENTRALE DE RESERVATION

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 du séjour et la date à laquelle elle intervient.

Sauf indication particulière :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du prix du séjour
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour
- annulation entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour
- annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.

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

Si une assurance-annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche-assurance jointe au contrat.

Article 9 bis - Groupe

En complément aux dispositions de l'article 9 ci-dessus, les conditions d'annulation groupe sont les suivantes :

- conditions d'annulation d'une ou de plusieurs personnes du groupe : idem que l'article 9 ;
- conditions d'annulation d'un groupe complet, sont retenus :
 - jusqu'à 60 jours avant le départ : 23 e /personne
 - entre 30 et 21 jours : 25 % du forfait
 - entre 20 et 8 jours : 50 % du forfait
 - entre 7 et 2 jours : 75 % du forfait
 - moins de 2 jours du départ ou non-présentation du groupe : 100 % du forfait

Article 10 - Modification par la centrale de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article 101 des conditions générales.

Article 11 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article 102 des conditions générales.

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.

Article 13 - Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement, sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont bénéficie le client.

Article 14 - Capacité d'hébergement

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximale. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires ou demander un supplément. En cas de désaccord, le contrat est alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à la centrale de réservation.

Article 15 - Animaux

Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 16 - 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 la centrale de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception 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 17 - 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 dite « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

La centrale de réservation 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 : le contenu des garanties et des exclusions fait

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.

En aucun cas cette cession n'est soumise à une autorisation préalable 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 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 afférents, 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 telle 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 que le vendeur propose, 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 départ.

Article 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 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.

l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. La centrale de réservation ne sera tenue de garantir que la responsabilité civile professionnelle, ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Article 18 - Etat des lieux

Pour les locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

Le locataire est tenu de jour du bien loué en bon père de famille.

Le état de propriété du logement à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ.

Article 19 - Dépôt de garantie

L'attention du client est attirée sur l'existence en matière de locations saisonnières d'un dépôt de garantie destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire.

Le montant de ce dépôt est variable (voir catalogue). Son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat prévu à l'article 98 des conditions générales ci-contre. Ce dépôt de garantie sera versé à l'arrivée entre les mains du propriétaire ou de son représentant.

De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification des locaux objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au client, déduction faite du coût de la remise en état si des dégradations imputables au locataire étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées 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.

Article 20 - Locations saisonnières - paiement des charges

Charges : il s'agit des frais correspondant aux consommations d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage... dont le détail figure sur la fiche descriptive. Ces charges sont à acquitter directement au propriétaire contre reçu.

Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

Article 21 - Hôtels, villages de vacances, maisons familiales et autres hébergements proposant des formules hôtelières

Selon la formule, les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, demi-pension ou pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément, dénommé supplément chambre individuelle le. Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 22 - Campings

Sauf indication contraire, les réservations d'emplacements se font à la semaine ou à la nuitée. La demande de branchement électrique doit être précisée lors de la réservation.

Article 23 - Réclamations

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à la centrale de réservation dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

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

Article 24 - Révision des prix

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

- le coût des transports terrestres, maritimes, aériens, et en particulier du carburant ;
- les taxes en vigueur.

La variation du taux de change d'une des devises utilisées, par rapport au Franc, 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.

Article 25 - Assurance Responsabilité Civile Professionnelle (voir au recto)

Contenu des informations et éléments de l'information : les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la centrale de réservation et, sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.