

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## DE VENTE DE LA S.P.L ORLÉANS VAL DE LOIRE TOURISME

Les conditions générales de vente sont fixées par les articles R-211-5 à R-211-13 du Code du Tourisme. Nous les tenons à votre disposition sur simple demande.

**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 ne sont pas membres et 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 2** - Durée de la prestation : L'acheteur signataire du présent 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 de la prestation.

**Article 3** - Responsabilité : La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, qui offre à un acheteur des prestations, est l'unique interlocuteur de cet acheteur et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme ne peut être tenue pour responsable de cas fortuits, de cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**Article 4** - Réservation : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix total et un exemplaire du contrat et des conditions générales de ventes signés par l'acheteur, ont été retournés à La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.

**Article 5** - Règlement du solde : L'acheteur s'engage formellement à verser à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme sur présentation d'une facture le solde de la prestation convenue et restant due et ceci un mois avant le début de la prestation. L'acheteur n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sauf accord préalable. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

**Article 6** - Inscriptions tardives : En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf accord préalable.

**Article 7** - Bon d'échange : Dès réception des frais de séjour, La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme à l'acheteur un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée.

**Article 8** - Arrivée : L'acheteur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. En cas de retard, il s'engage à avertir la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme. La visite sera écourtée (la somme due reste la même). Si l'acheteur souhaite prolonger la prestation du fait de son retard, selon la disponibilité du guide, le temps supplémentaire sera alors majoré (41€ par heure supplémentaire, valeur septembre 2019).

**Article 9** - Annulation du fait de l'acheteur : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, fax ou e-mail à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme. Toute annulation du fait de l'acheteur, moins de 24 heures avant la visite, sera facturée en totalité. En cas de non présentation de l'acheteur, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Article 10** - Modification par S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme d'un élément substantiel du contrat : lorsque avant la date prévue du début de la prestation, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme se trouve contrainte 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 la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, 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 la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme : 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 à l'acheteur avant le début de la prestation.

**Article 11** - Empêchement pour la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme de fournir en cours de prestation, les prestations prévues dans le contrat : Lorsqu'en cours de prestation, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme 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, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommage 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, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme lui remboursera la différence du prix avant la fin de la prestation. Si la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme 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 de la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme.

**Article 12** - Annulation du fait de la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme : Lorsque avant le début de la prestation, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme annule la prestation, elle doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'acheteur sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité 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'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'une prestation de substitution proposé par la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme.

Frais d'annulation retenus :

- a) Annulations d'individuels dans un groupe :
    - annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10% du prix du séjour,
    - annulation entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus : 25% du prix du séjour,
    - annulation entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus : 50% du prix du séjour,
    - annulation entre le 7<sup>ème</sup> et le 2<sup>ème</sup> jour inclus : 75% du prix du séjour,
    - annulation à moins de 2 jours : 90% du prix du séjour.
- En cas de non présentation de l'acheteur, il ne sera procédé à aucun remboursement.
- b) Annulation d'un groupe :
    - entre 30 et 21 jours : 25% du forfait par personne
    - entre 20 et 8 jours : 50% du forfait par personne
    - entre 7 et 2 jours : 75% du forfait par personne
    - moins de 2 jours du départ ou non présentation du groupe : 100% du forfait par personne

**Article 13** - Interruption de la prestation : En cas d'interruption de la prestation par l'acheteur, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**Article 14** - Capacité : Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les acheteurs supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme) ou demander un supplément.

**Article 15** - Cession du contrat par l'acheteur : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier de la prestation. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début de la prestation. La cession du contrat doit s'effectuer au même tarif. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

**Article 16** - Assurances : L'acheteur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile pour ces différents risques.

**Article 17** - Autres prestations : Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme avec la proposition et la description de la prestation. L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme restitue la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 21 jours avant le début de la prestation. 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. La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle.

**Article 18** - Hôtels : Les prix comprennent la location de la chambre et le petit - déjeuner, ou la demi - pension ou la pension complète. Lorsque l'acheteur occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément de chambre individuelle. L'hôtel peut fournir des conditions d'annulation autres que celles de la SPL Orléans Val de Loire Tourisme.

**Article 19** - Litiges :

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme les 3 jours à compter du début de la prestation.

Toute autre réclamation relative à une prestation doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre, à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme d'Orléans seule compétente pour émettre une décision sur les litiges.

La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la société ALLIANZ, Cabinet JALOUNEIX Orléans sous le numéro de police : 57530601.

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. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme. )

Conditions particulières :

Tarifs : Les tarifs indiqués s'entendent pour les groupes fournissant leur propre véhicule sonorisé pour le guide. Les tarifs indiqués correspondent à la prestation du guide ou à un prix par personne dans le cas d'excursions. Ils s'entendent taxes et services compris et peuvent être révisables au cas où les droits d'entrée aux musées seraient augmentés. Pour toute demande inférieure ou supérieure au minimum de personnes mentionnées, le tarif sera réajusté. Les visites guidées sont prévues pour un groupe de 40 personnes maximum. Au-delà, afin de garantir la qualité de nos prestations, nous vous recommandons deux guides.

Durée des visites : la visite commence dès la prise en charge du guide. Les temps de trajet sont inclus dans nos visites.

Réservation : Toute demande de devis n'est pas considérée comme une réservation. Seul le retour du devis signé, avec la mention « bon pour accord », et accompagné des présentes conditions générales signées par l'acheteur, valide la réservation. Ce retour doit être accompagné d'un chèque d'acompte d'un montant de 30% du montant total. En retour, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme vous adressera une lettre de confirmation précisant le lieu, le jour et l'heure de rendez-vous.

Facturation : Le règlement s'effectue auprès de la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme à réception de la facture. Pour tout paiement provenant d'une banque étrangère, un supplément de 18 € correspondants aux frais bancaires sera facturé. Les factures émises par la SPL Orléans Val de Loire Tourisme sont établies au nom et pour le compte d'Orléans Métropole.