

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA S.P.L ORLÉANS VAL DE LOIRE TOURISME

SPL ORLEANS VAL DE LOIRE TOURISME au capital de 300 000 € / SIRET 81995864600021

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R.211-6, ou en cas de hausse du prix supérieur à 8%, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L.211-17.

* Article R211-10 Modifié par Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 – art.2

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L.211-14 ou, au titre du I de l'article L.211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolutions appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L.211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

*Article R211-11 Modifié par Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 – art.2

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L.211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 – L'office de Tourisme Orléans Val de Loire Tourisme assure la réservation et la vente de tous types de services pour des voyages et séjours, dans l'intérêt général et dans sa zone d'intervention. Il facilite l'accueil et améliore les conditions de séjour des touristes.

Article 2 – Responsabilité : La S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme est responsable dans les termes de l'article L.211-16 de Code Du Tourisme qui stipule : « Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L.211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 2° du I de l'article L.211-1 est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations ».

Articles 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– Réservation : La réservation d'une prestation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% et un exemplaire signé, lu et approuvé par le client ont été retournés à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat de réservation. Toute option téléphonique ou écrite n'est retenue par la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part sans acceptation par le client du contrat de réservation.

Article 5 – Règlement du solde : Le client s'engage à verser à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, sur présentation d'une facture pro forma, 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. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 6 – Facturation : A l'issue des prestations, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme établit une facture au client. Toute réduction de nombre de personnes entraînera une révision tarifaire.

Article 7 – 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.

Article 8 – Bons d'échange : Dès réception du règlement total des prestations achetées, la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme adresse au client un ou plusieurs bons d'échange à remettre lors de son arrivée chez chaque prestataire.

Article 9 – Arrivée : Le client doit se présenter aux jours et heures mentionnés sur chaque bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d'échange.

Article 10 – Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par la lettre recommandée à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme. 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. En cas de diminution d'effectif ayant lieu avant le règlement du solde, une réévaluation du coût du voyage sera envisagée (cas d'un nombre de personnes inférieur au nombre indiqué sur l'offre commerciale et/ou le contrat de réservation).

Frais d'annulation retenus :

- 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 : 90% du forfait par personne
- moins de 2 jours du départ ou non présentation du groupe : 100% du forfait par personne.

Article 11 – Interruption de la prestation : En cas d'interruption de la prestation 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 12 – Capacité : Le contrat établi par la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme mentionne un nombre précis de personnes. Si le nombre définitif de personnes dépasse la capacité d'accueil prévue par le prestataire proposé, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de réservation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme) ou proposer un autre prestataire pour les personnes supplémentaires.

Article 13 – 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 ou single ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

La taxe de séjour est mentionnée pour chaque réservation en supplément.

Article 14 – Réclamations : Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée, dans les plus brefs délais, par courrier à la S.P.L Orléans Val de Loire Tourisme, seul compétent pour émettre une décision.

Article 15 – Droit applicable : Les conditions particulières et générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français, en l'occurrence le Tribunal d'Orléans.