

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo

Conditions particulières - types de vente de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative.

Article 1 - L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo est un Organisme local de tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours par le secrétariat de la commission d'immatriculation ATOUT FRANCE sous le numéro suivant : IM022100013. Il peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone géographique conformément à ses statuts.

En aucun cas la FNOTSI et l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo 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 : Le client 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 : L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo ne peut être tenu 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 lorsque le séjour a été confirmé par l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo et dès lors qu'un acompte de 25% du prix total a été retourné à l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo avec un exemplaire du contrat dûment signé avant la date limite figurant sur celui-ci.

Article 5 - Prix : Les prix sont indiqués en euros. La taxe de séjour est également incluse.

Article 6 - Règlement du solde : Le client s'engage formellement à verser à l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo sur présentation d'une facture le solde de la prestation convenue et restant due et ceci un mois avant le début de la prestation. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Des lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Les prix indiqués s'entendent TTC (Toutes Taxes Comprises). La mention « à partir de » indique un prix minimum du séjour, hors options facultatives.

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 - Bon d'Échange : Dès réception des frais de séjour, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo adresse au client un bon d'Échange que celui-ci doit remettre aux différents prestataires dès son arrivée.

Article 9 - Arrivée : Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat muni de son bon d'échange. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

Article 10 - Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo.

Les prix indiqués au contrat ne comprennent pas l'assurance annulation pour l'acheteur.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo, à l'exception des frais de dossier (si ceci ont été perçus lors de la réservation) sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation. Toutefois la pénalité ne pourra excéder dans ce cas 30€.

- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix de la prestation.

- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation.

- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation.

- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 90 % du prix de la prestation.

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

Article 11 - Modification par l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo d'un élément substantiel du contrat :

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo 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 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 12 - Empêchement pour 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 prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo, 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 par l'acheteur est de qualité inférieure, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo 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 réglera au second une indemnité calculée sur les mêmes bases qu'en cas d'annulation du fait du vendeur.

Article 13 - Annulation du fait du vendeur : Avant le début de la prestation, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo se réserve le droit d'annuler celle-ci notamment faute de participants, en cas de mauvaises conditions météorologiques ou pour toutes autres raisons de sécurité. Dans ce cas, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo doit en 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. 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. Le vendeur supportera dans ce cas l'éventuel surcoût de la prestation.

Article 14 - 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 15 - Capacité : Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de clients dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation (dans ce dernier cas, le prix de la prestation reste acquis à l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo) ou demander un supplément calculé selon le prorata suivant : nombre de clients présents/capacité d'accueil.

Article 16 - 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 Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo 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 des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 17 - Assurances : Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile. L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama Loire Bretagne sous le contrat n°22162/489773A10001.

Article 18 - Hébergements : 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 les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Article 19 - Visites Guidées : Seules les réservations accompagnées du règlement sont effectives. L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo attire l'attention sur le fait que tout enfant devra être accompagné d'un adulte. L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo se réserve le droit d'annuler notamment faute de participants, en cas de mauvaises conditions météorologiques ou pour toutes autres raisons de sécurité. Toute visite réservée par téléphone doit être confirmée par son paiement dans les 48h, sous peine d'annulation de cette inscription. Toute inscription non annulée moins de 5 jours à l'avance reste due et ne pourra être remboursée ou échangée contre toute autre visite.

Article 20 - Autres prestations : Les conditions particulières aux autres séjours sont adressées par l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo 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. Le nombre minimum de participants nécessaire à l'exécution de la prestation sera alors mentionné dans le descriptif. Dans ce cas, l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo restitue la totalité des sommes versées. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 7 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 de Grande Instance de St Brieuc.

Article 21 - Litiges : Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo dans 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 l'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo seul compétent pour émettre une décision sur les litiges.

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 exclusive des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Grande Instance de St Brieuc.

L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo est un EPIC (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial) dont le n° de SIRET est **510 100 258 000 19** et le code APE est le **7990Z**. Il est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours par le secrétariat de la commission d'immatriculation ATOUT FRANCE sous le numéro suivant : **IM022100013**.

L'Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo a souscrit une assurance Responsabilité Civile auprès de Groupama Loire Bretagne sous le contrat n° **22162/489773A10001** et une Garantie Financière auprès de Groupama Assurance-Crédit sous le contrat n° **4000712132**.

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Office Intercommunal de Tourisme de Paimpol-Goëlo

Décret n°94-490 du 15 Juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 sont 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 96

Préalablement à la conclusion du contrat 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12° 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 ;
- 13° 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 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 :

- 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° Le nombre de repas fournis ;
- 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 100 ci-après ;
- 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° 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 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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 un contact 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 direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

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. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, 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 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 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 tel qu'une hausse significative du prix, 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 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 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 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 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 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.