

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi du 22/07/2009)

Article R211-3

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 la présente section. 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 ou 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 révision 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 R211-5

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 quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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 de transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et 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 ; 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 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 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 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 ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités 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 R211-7

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

Article R211-8

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 R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle 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 préjudger 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 R211-10

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 préjudger 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 R211-11

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 préjudger 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Article 1 – Le Réseau des Professionnels du Tourisme de Puisaye-Forterre

Le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre vous propose de construire votre voyage selon vos envies. Pour obtenir votre programme personnalisé de voyage, vous devez soumettre votre demande de devis par téléphone ou par mail à contact@bourgogne-buissonniere.com

Généralement dans un délai de 48 heures (via Internet), un conseiller vous proposera à partir de vos souhaits un devis, avec une durée de validité, contenant votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, le Réseau pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées.

Cette association a pour but de favoriser le travail en réseau des professionnels du tourisme en Puisaye Forterre : sites, touristiques, hébergeurs, restaurateurs, entreprises ou associations à vocation artistique et/ou culturelle qui souhaitent œuvrer au développement de qualité du tourisme en Puisaye Forterre.

Ce réseau a pour objectif de réunir des membres engagés désireux de développer un tourisme responsable, respectueux de l'environnement des visiteurs et des habitants du territoire.

Les prestataires adhérents au réseau se sont engagés sur une charte éthique et de qualité pour vous assurer le meilleur accueil.

Article 2 - Responsabilité

Le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye-Forterre est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et 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 et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution 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. ».

Le Réseau des professionnels du Tourisme ne pourra ainsi être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants : Perte ou vol des billets d'avion, incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tel que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures au Réseau des professionnels du tourisme, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de La Poste pour la transmission de divers documents et/ou billets), pannes, perte ou vol de bagages et autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origines les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance.

Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client. Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Le réseau des professionnels du tourisme se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 3 - Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés au Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre avant la date limite figurant sur le contrat.

Exceptionnellement, et dans des cas bien particuliers, le Réseau pourra consentir à un paiement différé. Le contrat devra cependant être retourné signé et le client restera soumis aux frais d'annulation stipulés à l'article 8 des présentes conditions.

À noter : toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par le Réseau que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

Article 4 - Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions tardives moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sauf cas particuliers mentionnés à l'Article 3.

Article 5 - Règlement du solde

Le client devra verser à l'association, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début des prestations (excursion, séjour,...), sous réserve du respect de l'article R.211-6,10 du Code du Tourisme, ainsi que la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Cas particuliers, se référer à l'article 3.

Article 6 - Bons d'échange

Dès réception du solde, l'association adresse au client un bon d'échange par mail ou par courrier que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 7 - Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

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

Article 8 - Annulation

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au Réseau des professionnels du Tourisme de Puisaye Forterre. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurances, les retenues suivantes :

a) D'individuels dans un groupe :

- entre 59 et 31 jours inclus avant le départ : 10% du prix de la prestation.

- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : 25 % du prix du séjour,

- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : 50 % du prix du séjour,

- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75 % du prix du séjour,

- annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix du séjour.

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

b) D'un groupe :

- jusqu'à 60 jours avant le départ : 150 € de frais de dossier,

- entre 59 et 31 jours avant le départ : 10% du forfait par personne + frais de dossier,

- entre 30 et 21 jours : 25 % du forfait / personne + frais de dossier,

- entre 20 et 14 jours : 50 % du forfait / personne + frais de dossier,

- entre 13 et 7 jours : 75 % du forfait / personne + frais de dossier,

- moins de 7 jours du départ ou non présentation du groupe : 100 % du forfait/personne + frais de dossier.

À noter que les options ne pourront être maintenues plus de 90 jours. Elles devront être confirmées par l'envoi du contrat et de l'acompte au plus tard 30 jours avant la venue du groupe.

Article 9 - Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 - Assurances

Le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Article 11 - Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

Article 12 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Article 13 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

Article 14 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours suivant la date de retour, 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.

Article 15 - Hébergements

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la 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 jour du départ, la chambre doit être libérée avant 11h.

Article 16 - Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre a souscrit une assurance auprès de MMA IARD à hauteur de 8 000 000,00 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, contrat n° 140982324J afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Réseau des professionnels du tourisme de Puisaye Forterre peut encourir

Association Réseau des professionnels du Tourisme de Puisaye-Forterre, Association Loi 1901 Numéro de SIRET : 808 581 664 00022 Siège social : 10, rue du pâtis – 89130 Toucy Téléphone : 06 49 84 07 27 Immatriculation n°IM08916001 auprès d'ATOUT France 79/81 rue de Clichy 75009 Paris Garant : MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre OYON, 72030 Le Mans RCP : MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre OYON, 72030 Le Mans
