

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 21 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 voyage 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 10 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 et 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 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 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

Lorsqu'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 sera 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 avis 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."

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Pour régler votre séjour :

Si vous résidez en France : vous pouvez régler votre séjour par carte bancaire, chèque bancaire, chèque postal ou mandat-lettre à l'ordre du CDT Aisne – service réservation.

Si vous résidez à l'étranger : par carte bancaire, ou chèque bancaire en euros

Dans les deux cas, envoyez votre règlement avec votre contrat de réservation (acompte **ou** **totalité**) ou en l'identifiant grâce au numéro figurant sur le contrat (paiement du solde).

Article 1 - Le Comité Départemental du Tourisme de l'Aisne

Le Service Commercial du Comité Départemental du Tourisme de l'Aisne (CDTA) est conçu pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil, principalement dans le département de l'Aisne

Article 1 bis – Information

Les pages internet de la rubrique « Partir en week-end » constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-contre et elle engage le CDTA. Toutefois, des modifications peuvent éventuellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. Conformément à l'article 97 des conditions générales de vente, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par le CDTA avant la conclusion du contrat.

Article 2 - Durée du séjour

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 la fin du séjour.

Article 3 – Responsabilité

Le CDTA est responsable dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 92, qui stipule : « toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} 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 en cas de force majeure ».

Article 4 - Réservation

La réservation devient ferme lorsque le service Commercial du CDTA reçoit un acompte de 25 % du prix total du séjour (frais de dossier et coût de l'assurance annulation éventuellement souscrite, inclus) et un exemplaire du contrat signé par le client, avant la date limite figurant sur le contrat.

Article 5 - Règlement du solde

Le client devra verser au service Commercial du CDTA le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 30 jours avant le début du séjour.

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 - Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 7 - Bon d'échange

Dès réception des frais de séjour, le service commercial adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée ou un accusé de réception.

Article 8 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat ou sur 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) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées, du fait d'un retard ou d'une interruption de séjour, 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 au service réservation du CDTA. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient.

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du montant 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 l'assurance annulation a été souscrite lors de la réservation, il convient de se reporter à la fiche assurance jointe au contrat.

Article 10 - Modification d'un élément substantiel

Se reporter à l'article 101 des conditions générales de vente ci-dessus.

Article 11- Annulation du fait du vendeur

Lorsque avant le début du séjour, le service de réservation annule ce séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec avis de réception.

L'acheteur sera remboursé et sans pénalités des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins 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 lorsque est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'acheteur d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 12 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues par le contrat

Lorsqu'en cours de séjour, 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 service de réservation proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le séjour accepté par l'acheteur est de qualité inférieure, le service de réservation lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si le vendeur ne peut lui proposer de séjour de remplacement ou si celui-ci est refusé 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 - Interruption du séjour

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

Article 14 – Capacité d'hébergement

Le présent contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de clients dépasse le nombre indiqué sur le contrat ou la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client.

Article 15 - Animaux

La présence d'animaux familiers doit être signalée lors de la réservation. Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. **(au-delà d'1 animal, l'accord du service réservation est nécessaire)**. 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

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 le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

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 tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

Le service réservation du CDTA propose au client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance. Le contenu des garanties fait l'objet d'un document transmis avec le contrat de réservation.

Le service réservation du CDTA a souscrit une assurance afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle qu'il peut encourir.

Article 18 - Paiement des suppléments

En fin de séjour, le client doit acquitter auprès des prestataires de services les suppléments consommés durant le séjour et non inclus dans le prix.

Article 19 - Litiges

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service réservation du CDTA, dans les 48 heures à compter de l'entrée dans les lieux, par lettre recommandée avec accusé de réception et peut être signalée par écrit, au prestataire de service concerné.

Toute autre réclamation doit lui être adressée dans les meilleurs délais, par lettre. Lorsque le service de réservation, en qualité de mandataire, est amené, au nom du prestataire de service, à désintéresser le client, ce dernier le subroge dans les droits et actions qu'il détient auprès du prestataire de service.

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DE L' AISNE
Service Réservation – 26 Avenue Charles de Gaulle – 02007 LAON Cedex
Tél : + 33 (0)3.23.27.76.80 – Fax : + 33 (0)3.23.27.76.89

- Association loi 1901 – N° de Siret : 78019519400029 – Code Activité : 751 E
- Autorisation : N°AU.002.00.0001
- Assurance RCP : GAN Laon 001.206.989
- Garant : BPN Lille 100.265.65
- Informations mises à jour en juin 2008. Tarifs valides du 01/07/2008 au 31/12/2008. Au delà nous consulter.

Conformément à la loi « informatique et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit de consultation et de rectification du dossier et de la fiche informatique peut être exercé auprès du CDT Aisne et, sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.
