

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

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 éléments. 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 des 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 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 préjuger 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 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 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 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.

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 DES SEJOURS

PRIX

Les prix applicables au jour de votre inscription sont ceux figurant sur nos brochures de vente pour l'année en cours et sur notre site Internet.

Nos prix comprennent :

- l'hébergement base chambre double en hôtel 2 à 3 étoiles ou en chambre d'hôtes
- les repas mentionnés dans le programme,
- les transferts prévus dans le programme (train, taxi, bus),
- les options souscrites (ex : location de vélo, pique-niques...),

Nos prix ne comprennent pas :

- les frais d'inscription,
- les dépenses à caractère personnel,
- les boissons et extras aux repas,
- les suppléments chambre individuelle et autres
- les suppléments chambre 1 personne seule
- les prestations facultatives
- l'assurance annulation

Les enfants de moins de 12 ans bénéficient d'une réduction sur les tarifs s'ils dorment dans la même chambre que deux adultes.

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de réviser nos prix pour tenir compte de variations, notamment des coûts des transports. Une telle modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant le départ prévu et sera conforme aux dispositions légales.

RÉSERVATION

Option : vous pouvez prendre une option par courrier, téléphone ou Internet.

Nous validons ensuite les disponibilités auprès des prestataires, et vous envoyons un « *bon de réservation* ».

Si la prise d'option a lieu moins de 30 jours de la date de séjour, les coordonnées bancaires vous seront demandées. Si le séjour est possible, mais que vous décidiez de ne pas le confirmer, une somme vous sera retenue selon les conditions d'annulation applicables.

Inscription :

Pour que votre inscription soit ferme, le « *bon de réservation* » doit nous être retourné dans un délai de 48H à réception de celui-ci, accompagné de l'acompte correspondant.

Frais d'inscription : ce sont des frais de dossier. Ils s'élèvent à 15 euros par dossier à 21 jours et plus du séjour, 25 euros par dossier à moins de 21 jours du départ et sont offerts à plus de 3 mois du départ.

Acompte :

-si vous vous inscrivez à plus de 30 jours avant le départ, vous sera demandé un acompte de 20% du prix total du séjour plus les frais de dossier.

-à moins de 30 jours avant le départ, la totalité du séjour plus les frais de dossier.

Solde :

Il devra être payé au plus tard 30 jours avant le départ, sans rappel de notre part.

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. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément aux conditions d'annulation.

Paiements :

Ils se font :

- par chèque libellé à l'ordre de SPL Ouest Aveyron Tourisme

- par virement sur le compte de :

SPL Ouest Aveyron Tourisme IBAN FR76 1780 7006 1245 5211 1790 893 et SWIFT (code BIC) CCBPFRPPTLS

- par chèque vacances

- par carte bancaire (à l'exception des cartes American Express et Diners club)

Pour toute inscription à moins de 15 jours, le paiement devra se faire obligatoirement par carte de crédit.

Confirmation et Présentation du client : à réception du solde, nous vous enverrons par courrier électronique une fiche technique, la liste des hébergements et l'adresse pour vous rendre au premier hébergement.

Le client doit se présenter le jour mentionné sur le contrat. Un carnet de voyage (ou topoguide) lui sera remis à son arrivée.

En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, il doit avertir l'Office de Tourisme Ouest Aveyron (05 36 16 20 08 aux heures d'ouvertures) – ou le premier hébergement du séjour.

MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

Modifications demandées par le client :

Des modifications sont possibles uniquement à plus de 29 jours du séjour, qui entraîneront des frais de 50 euros supplémentaires payables.

A moins de 30 jours du séjour, toute modification sera soumise aux mêmes conditions qu'une annulation.

Les modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié du fait de ces modifications.

Modifications de la part de la SPL Ouest Aveyron Tourisme:

La SPL Ouest Aveyron Tourisme peut être amenée, lorsque les circonstances l'exigent, à substituer un moyen de transport à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, changer un hébergement. L'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables. Se référer aux articles des conditions générales de vente R211-09 et R211-11.

Annulation par le client :

Si vous devez annuler votre voyage, il vous sera retenu de notre part, pour un désistement survenant :

A plus de 29 jours du départ : forfait de 50€ par personne pour frais de dossier

- Entre 29 et 21 jours : 25 % du montant du séjour

- Entre 20 et 8 jours : 50 % du montant du séjour

- Entre 7 jours et 2 jours : 75 % du montant du séjour

- A moins de 2 jours du départ : 90 % du montant du séjour

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

L'annulation d'une personne sur un séjour comprenant deux personnes équivaut à une annulation de deux personnes (supplément chambre seul, transport bagages).

Annulation par SPL Ouest Aveyron Tourisme :

La SPL Ouest Aveyron Tourisme se réserve le droit d'annuler des séjours à cause de conditions particulières mettant en cause la sécurité des voyageurs (catastrophe naturelle, circonstances politiques) ou bien cas de forces majeures (grèves, etc.).

Si ces événements interviennent avant votre départ, nous vous proposons différentes solutions de remplacement ou un remboursement intégral des sommes versées. Les frais extérieurs au séjour vendu par la SPL Ouest Aveyron Tourisme, souscrits et engagés par le client (tels que frais de transport), ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Dans le cas où des événements politiques, climatiques, etc., indépendants de notre volonté se produiraient en cours de séjours, la SPL Ouest Aveyron Tourisme ne pourra être tenue pour responsable des modifications, voire même des annulations qui en résulteraient.

ASSURANCES

Assurance responsabilité civile professionnelle :

Conformément à la réglementation de notre profession nous sommes assurés en responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de :

ALLIANZ IARD, 1 Cours Michelet CS 30051, 92076 PARIS La Défense Cedex, FRANCE.

Assurance assistance-rapatriement :

Chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle multirisque dans le but de se protéger des incidents ou accidents pouvant survenir avant ou pendant la randonnée ou le voyage. Si vous possédez votre propre assurance assistance-rapatriement (liée notamment à certaines cartes de crédit), nous vous conseillons de bien vérifier votre contrat et les garanties couvertes. Dans ce cas, nous vous demandons de nous indiquer votre compagnie et votre numéro de contrat. Mais sachez que vous assumerez, de ce fait, la responsabilité des risques encourus, notamment peut-être l'avance de certains frais.

Assurance Annulation :

Nous vous rappelons que le paiement avec une carte de crédit ne couvre généralement pas le risque d'annulation. Afin que tous nos clients bénéficient d'une garantie minimum d'assistance, nous vous proposons en partenariat avec MONDIAL ASSISTANCE une assurance annulation. Il s'agit d'un % du montant total du séjour. A souscrire le jour même de l'inscription au voyage et par l'intégralité des participants inscrits sur le même bon de réservation. Montant sur DEVIS.

RESPONSABILITÉ

Agissant en tant qu'organisateur de voyages, ne pourra être tenu responsable des accidents résultant de l'imprudence des participants. La SPL Ouest Aveyron Tourisme est conduit à choisir différents prestataires de service pour l'exécution des programmes : hôtels, chambres d'hôtes, restaurants, taxis, et ne saurait être confondu avec ces prestataires qui conservent leur responsabilité propre.

Risques :

Toute activité physique ou voyage comporte un risque, si minime soit-il.

Les randonnées en liberté sont des circuits vendus sans accompagnateur. Le forfait comprend un descriptif de l'itinéraire et une carte de la zone. Les randonnées en liberté supposent une connaissance suffisante de la lecture de carte et de l'orientation. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le topoguide. La SPL Ouest Aveyron Tourisme ne pourra être tenu responsable des accidents résultant de l'imprudence des participants. La SPL Ouest Aveyron Tourisme ne saurait être tenu responsable d'une mauvaise interprétation du descriptif ou d'une erreur de lecture de carte de l'utilisateur. La randonnée en liberté suppose l'acceptation d'un risque, si minime soit-il, qui peut être dû, notamment, à une modification des éléments naturels sur l'itinéraire.

En conséquence, chaque participant s'engage à accepter ce risque et à ne pas faire porter la responsabilité des accidents ou incidents pouvant survenir lors du séjour. Ceci est également valable pour les ayant droits et les membres de la famille.

DIVERS

Location des vélos :

Une caution de 300 € (500 € pour les vélos électriques) sera demandée lors de la prise en charge du vélo (par un chèque Français, carte bancaire ou espèces). Les vélos sont remis en parfait état. La caution sera rendue au maximum 15 jours suivant la fin du séjour après vérification de l'état du matériel. Tout accident, incident, dommage dont le vol entraînant la détérioration du matériel est de la responsabilité du client. Dans ce cas, les réparations seront facturées et prélevées sur la caution.

Bagages :

En cas de perte, retard de livraison ou détérioration de votre bagage, le prestataire est seul responsable de votre bagage. Le poids du bagage est limité à 20 kg par bagage.

Animaux :

Nous acceptons les animaux à condition que l'ensemble des prestataires pour votre séjour les accueille également, merci de votre compréhension.

Réclamations & litiges :

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à la SPL Ouest Aveyron Tourisme par pli recommandé avec accusé de réception à la SPL Ouest Aveyron Tourisme Promenade du Guiraudet, 12200 Villefranche de Rouergue, dans le délai d'un mois après la date du retour. Passé ce délai, nous refuserons de prendre en considération toute réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services.

Tout litige portant sur l'application des présentes conditions sera de la compétence exclusive du tribunal du chef-lieu du département de l'Aveyron.



Offices de
Tourisme
de France



GRANDS
SITES
Occitanie
SUD DE FRANCE

BUREAU DE NAJAC

Place du Faubourg • 12270 Najac

BUREAU DE VILLENEUVE D'AVEYRON

Place des Conques • 12260 Villeneuve d'Aveyron

QUEST AVEYRON TOURISME - SPL Société Publique Locale au capital social de 37 000 € - Immatriculation : n° IM012190001
SIRET : 844 896 399 00012 - RIB > IBAN : FR76 1780 7006 1245 5211 1790 893 - BIC = CCBPFRPPTLS
Garantie financière : GROUPAMA assurance - crédit & caution - 8-10 Rue d'Astor - 75008 Paris - France
Responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ IARD - 1 Cours Michelet - CS 30051 - 92076 PARIS La Défense Cedex - France