

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-114 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours.

La signature d'un contrat emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente, qui ont pour objet de régir les contrats conclus entre l'Office de Tourisme du Choletais et ses Clients. Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-3 Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 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 R211-4 Préalablement à la conclusion du contrat 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 classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de 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 R211-10 ;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 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 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 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 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 R211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires 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) 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 R211-8 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 l'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 aux prestataires 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 R211-4 ;

14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;

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 pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4.

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 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 R211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 afférent, 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, 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 départ.

ARTICLE R211-10 Dans le cas prévu à l'article L211-14, 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 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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE (CPV) « GRAND PUBLIC »

1. Champ d'application

Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) s'appliquent sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme du Choletais et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions particulières de ventes.

Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CPV. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes CPV.

Conformément à l'article L.211.9 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme du Choletais se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

2. Réservation de prestations (hébergements, billetteries, séjours, forfaits (Box...))

Les réservations sont enregistrées :

- soit par Internet sur le site www.ot-cholet.fr, dans ce cas le formulaire de commande ne pourra être validé sans que la case « J'ai lu et accepte les conditions générales de vente » ne soit cochée.

- soit par téléphone au numéro suivant : Tél: 00 33 (0)2 41 49 80 00

- soit au comptoir de l'Office de Tourisme

Pour être validée, toute réservation doit être intégralement réglée par carte bancaire, chèque à l'ordre de Office de Tourisme du Choletais, Chèques Vacances ou virement bancaire.

3. Option

Chaque demande est considérée comme option tant que l'Office de Tourisme du Choletais n'a pas reçu le règlement total des prestations dans un délai imparti par le vendeur et précisé lors de la prise de réservation, sans quoi le dossier ne saurait être confirmé.

4. Réservation et livraison des documents

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité lors du traitement de la demande, le client en sera tenu informé.

Pour les réservations d'hébergement sec et séjour, toute confirmation sera suivie de l'envoi d'un bon d'échange par courriel et/ou courrier mentionnant la date de réalisation, les prestations, le montant, le lieu de séjour. Il sera à présenter à l'hébergeur dès l'arrivée. Il sera accompagné de la billetterie éventuellement réservée.

Les billets, documents ou produits « boutique » sont expédiés via les services de La Poste, à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande, les frais de port étant à la charge du client.

L'Office de Tourisme du Choletais ne saurait être tenu responsable dans le cas où les billets seraient perdus pendant l'acheminement ou endommagés à réception chez le client.

5. Prix

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Ils ne comprennent pas : le transport, la taxe de séjour, les dépenses à caractère personnel.

La taxe de séjour sera directement réglée par le client à l'hébergeur, en fonction du nombre de personnes et de nuits, conformément aux conditions fixées par l'Agglomération du Choletais (ADC).

6. Assurance Annulation

L'Office de Tourisme du Choletais attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes soit auprès d'un organisme de son choix, soit en nous consultant. Toute annulation doit être notifiée par écrit par courriel à : info-accueil@ot-cholet.fr.

7. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournies à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation.

8. Modification de réservation

Toute modification d'une réservation par le client doit être signalée par l'un des modes suivants :

Téléphone : 00 33 (0)2 41 49 80 00 - Mail info-accueil@ot-cholet.fr. Elle est alors soumise à accord de l'Office de Tourisme du Choletais assortie de possibles ajustements tarifaires en découlant.

9. Annulation

1 – Du fait du client

a) Billetterie :

Les billetteries ne sont ni échangées, ni remboursées sauf à certaines exceptions après accord du prestataire concerné.

b) Prestations avec hébergement :

Barème des frais d'annulation sur la part hébergement, étant entendu le non remboursement des billetteries associées (cf 9-1-a) :

- 50 € de frais de dossier seront appliqués pour toute annulation avant J-91

- 50% du montant total des prestations hébergement* de J-90 à J-61

- 75% du montant total des prestations hébergement* de J-60 à J-31

- 100% du montant total du dossier de J-30 au jour d'arrivée.

* : petit déjeuner et repas éventuels inclus

c) Box : Cette prestation, disposant d'une durée de validité définie, ne peut être remboursée ou différée.

2 – Du fait de l'Office de Tourisme

Si avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments de la prestation, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme par lettre recommandée avec AR :

- soit résilier sa commande et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme.

Un nouveau bon d'échange précisant les modifications apportées sera adressé. Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, 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 le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons valables, le premier remboursera au second la totalité des sommes versées.

10 - Cas de force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation, ... (liste non exhaustive) c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que les parties n'avaient pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de leur volonté et incapable de surmonter malgré leur diligence et leurs efforts pour y résister. Chaque partie devra en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

11. Cession du contrat

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du départ.

12. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et le site www.ot-cholet.fr ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

13. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et sur le site www.ot-cholet.fr pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

14. Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site www.ot-cholet.fr a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par e-mail en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client à l'adresse suivante : multimedia@ot-cholet.fr ou par courrier adressé l'Office de Tourisme du Choletais – 14 avenue Maudet – BP 10636– 49306 CHOLET Cedex.

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme du Choletais et l'Hébergeur comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme du Choletais et l'Hébergeur pour le traitement de la réservation pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

15. Demandes d'informations - Réclamations

Toutes demandes d'informations peuvent être présentées à l'Office de Tourisme du Choletais selon l'un des modes suivants :

Par téléphone au 00 33 (0)2 41 49 80 00 et/ou par courriel à l'adresse suivante : info-accueil@ot-cholet.fr

Toute réclamation relative aux prestations fournies doit être adressée, dans un délai de 7 jours après la date de la fin de la prestation, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'Office de Tourisme du Choletais – 14 avenue Maudet – BP 10636– 49306 CHOLET Cedex.

16. Attribution de juridiction

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties tant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance de trouver un accord amiable ou de recourir à la médiation - MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L.141-5 du Code de la consommation.

Office de Tourisme du Choletais - 14 avenue Maudet, BP10636, 49306 Cholet Cedex. Tel : 02 41 49 80 00. N°SIRET 78614652200044.

TVA intracommunautaire N°FROJ786146522. Immatriculation au registre national d'Atout France : IM04910019. Responsabilité Civile Professionnelle MMA IARD 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72030 LE MANS France. Garantie Financière : Atradius Caution, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois Perret Cedex, France.