

Conditions de Vente

Conditions générales de vente

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

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 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 titre 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 au 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 ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 96

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 transport 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 de 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 du 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 ainsi que les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
- 11) 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.

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.

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 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 séjours fractionnés, les différentes périodes et leurs dates.
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, les 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 séjours 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 le 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 ainsi que les conditions d'annulations prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus.

15) 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.

16) 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.

17) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

18) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

b. Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou les responsables sur place de son séjour.

Article 99

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article 9 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 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 sur le contrat.

Article 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux 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 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités 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

Art. 1 - ST LARY TOUR est la Centrale de Réservation de la station de St-Lary. Elle est conçue pour assurer la réservation et la vente de tout type d'hébergement et de loisirs. Elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Art. 2 - RESPONSABILITE :

ST LARY TOUR est responsable dans les termes de l'Art 23 de la Loi du 13 Juillet 1992 : "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 à un cas de force majeure, en particulier les conditions météorologiques susceptibles d'altérer partiellement ou en totalité le fonctionnement des équipements de la station.

Art 3 - DUREE DU SEJOUR :

Le départ doit être effectif à la date prévue sur le contrat, impérativement avant 10h. Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Art 4 - RESERVATION :

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25% du prix du séjour, plus les frais de dossier, l'assurance annulation et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés à ST LARY TOUR avant la date limite fixée dans le contrat.

L'option de l'assurance annulation doit être choisie au moment de la signature du contrat. Il ne sera plus possible de la demander ou de l'annuler après cette date. Les conditions de l'assurance annulation sont exposées dans l'article 9 ci-dessous. Une option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la centrale de réservation que comme une prise d'intérêt à l'une de ces réalisations. Elle n'occasionne aucune réservation de sa part. Dès la réservation ferme, l'agence immobilière devient l'interlocuteur du locataire pour tout descriptif ou renseignement.

Art 5 - REGLEMENT DU SOLDE :

Le client devra verser à ST LARY TOUR le solde restant dû un mois avant le début du séjour. En cas de non-respect des délais de paiement, ST LARY TOUR se réserve le droit de procéder au recouvrement des sommes en cause par tous moyens.

Art 5 bis - RESERVATION GROUPE :

En complément des dispositions de l'art 5 ci-dessus une liste nominative des membres du groupe devra être jointe au moment du solde et au plus tard 15 jours avant le début du séjour concernant l'hébergement, la pratique éventuelle des différentes activités et la répartition du matériel.

Art 6 - RESERVATION TARDIVE :

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

Art 7 - BON D'ECHANGE :

Dès réception du solde, ST LARY TOUR adresse au client un ou plusieurs bons d'échange ou un accusé de réception que le client doit remettre au(x) prestataire(s) dès son arrivée.

Art 8 - ARRIVEE :

Les arrivées se font entre 16h et 18h. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

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

Art 9 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT :

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, téléfax ou courrier électronique à ST LARY TOUR. Si le client n'a pas souscrit l'assurance annulation en même temps que la signature du contrat, ou si l'annulation n'est pas motivée par l'un des événements prévus par l'assurance annulation, il ne peut prétendre à aucun remboursement. Une dérogation peut être accordée si les prestations annulées sont revendues à un autre client aux mêmes conditions par ST LARY TOUR. Dans ce cas, lui seront retenus les frais de dossier et les frais supplémentaires liés à la nouvelle réservation effectuée par ST LARY TOUR.

Si le client a souscrit l'assurance annulation et dans la mesure des événements prévus par celle-ci, les sommes versées lui seront remboursées, déduction faite des frais de dossier, de la prime d'assurance et des frais liés à l'annulation du dossier. Elle couvre les annulations résultant des événements suivants : maladie grave, accident, décès, sinistre au domicile ou dans l'entreprise du client, licenciement, mutation, excès de neige ou manque de neige sous réserve que le % d'ouverture de la station soit inférieur à 25%, le bulletin Altiservice faisant foi.

Art 10 - MODIFICATION PAR LA CENTRALE DE RESERVATION D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT :

Se reporter à l'Article 101 des conditions générales.

Art 11 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR :

Se reporter à l'Article 102 des conditions générales.

Art 12 - EMPECHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE SEJOUR LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT:

Se reporter à l'Article 103 des conditions générales.

Art 13 - INTERRUPTION DU SEJOUR :

En cas d'interruption de séjour par le client il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation souscrite.

Art 14- CAPACITE D'HEBERGEMENT :

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximale. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

Toutes les personnes doivent se conformer au règlement intérieur des résidences. En cas de désaccord, le contrat est alors réputé rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à ST LARY TOUR.

Art 15- ANIMAUX :

Les animaux ne sont pas admis, sauf dérogation sur demande préalable à l'agence. 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.

Art 16- CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT :

La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire.

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 la centrale de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Le cédant est seul responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

Art 17 - ETAT DES LIEUX :

Un formulaire d'état des lieux est remis au locataire à l'arrivée, qui doit le ramener sous 72h à l'agence immobilière pour signaler toute dégradation, anomalie ou manquants. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le logement doit être en bon état de propreté à l'arrivée du locataire. Le nettoyage des locaux est à la charge du client pendant la période de location et avant son départ. Un forfait ménage de fin de séjour peut être facturé au client dans certains cas à sa demande.

Art 18 - DEPOT DE GARANTIE :

Un dépôt de garantie d'un montant de 200€ à 800€ variable selon le type d'appartement, non encaissé, sera déposé par le locataire à l'agence immobilière à la remise des clés. Il est destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire.

Le dépôt est retourné au locataire par courrier, déduction faite du coût de la remise en état si des dégradations imputables au locataire étaient constatées après son départ.

Art 19 - HÔTELS, VILLAGE DE VACANCES, MAISONS FAMILIALES ET AUTRES HEBERGEMENTS PROPOSANT DES FORMULES HOTELIERES :

Selon la formule, les prix comprennent la location de la chambre avec ou sans petit déjeuner, demi pension ou 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 chambre individuelle. Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Art 20 - ASSURANCES :

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance "villégiature".

A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une. ST LARY TOUR est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle.

ST LARY TOUR conseille vivement à ses clients de souscrire l'assurance annulation indiquée dans l'article 9.

Art 21- RECLAMATIONS :

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à ST LARY TOUR dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement au prestataire de service concerné.

Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance de ST LARY TOUR dans les 48 heures de l'arrivée.

<p>Société info-reserv.Saint-Lary Soulan S.A.S.EML au capital de 38 367 €. - RCS Bagnères de Bigorre B 352 597 983. - Autorisation Préfectorale N° AU 065 95 0001. - Garantie Financière Banques Populaires Toulouse Pyrénées, - 33-43 av. Georges Pompidou - 31135 Balma cedex. Assurance RC ALLIANZ-Cabinet Trespaille - Imm. Technoparc 3 - Bât 8 - rue Jean Bart - 31670 LABEGE.</p>
--