

# Conditions générales & particulières de ventes individuels

## Conditions générales de ventes individuels

Conformément à l'article 104 du décret du 15 juin 1994, pris en application de la loi du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, nous reproduisons, ci-dessous les articles 95 à 103 de ce même décret.

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 ou toute vente de prestations de voyages ou de séjours définies par la remise de documents appropriés qui répondent aux règles données 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 de 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 des 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 des 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 peut être fixée à moins de vingt 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 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 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 les 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'un 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 est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7<sup>e</sup> paragraphe 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 de l'acheteur ;
- 19 - 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 ur-

gence 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 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 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 de prix, et notamment des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage et 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 - 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 préjudice 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 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 accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 103 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur de 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 préjudice 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 ventes individuels

Appliquées par les agences de voyages réceptives et les centrales de réservation agréées du Var, et ci-après dénommés PRODUCTEURS VAR, pour tout produit proposé dans ce catalogue.

1/ Les prix des voyages et séjours publiés dans cette brochure sont valables pour la période 2008/2009. Ils sont indiqués en euros. Le prix du voyage ou du séjour est impérativement indiqué par l'agent de voyages vendeur au client au moment de l'inscription. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son séjour si le prix lui convient.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuits et non de journées. Les prix de la brochure ne comprennent pas les taxes de séjour. Quand elles existent, elles devront être réglées par le client directement sur place sans que celui-ci puisse prétendre à un quelconque remboursement.

2/ Le montant de l'acompte au moment de la réservation est fixé à 25% du prix total du voyage ou du séjour. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage ou séjour sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Le calendrier des paiements et du solde est soumis à l'application des articles 96-8 et 98-10 des conditions générales. Inscription tardive : l'organisateur se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires (télé, téléphone, etc...) pour la réalisation d'un dossier concernant une réservation intervenant à moins de 8 jours du départ.

3/ Bons d'échange :

Le voyageur ne peut se présenter aux prestataires que muni des bons d'échange correspondant aux prestations réservées. Les bons d'échange lui seront remis après paiement de l'intégralité du voyage ou du séjour. Si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit le fait du voyageur, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire. Cette attestation doit être chiffrée et revêtue de l'accord du prestataire pour le remboursement des prestations non reçues, et adressée le plus tôt possible à l'organisateur et au distributeur.

Une attestation non chiffrée et non revêtue de l'accord du prestataire entraînera de la part du PRODUCTEUR VAR un délai de réponse pour vérification du bien-fondé et de l'accord définitif du prestataire pour le remboursement.

4/ Modifications :

Toute modification du fait du client doit être soumise au vendeur et à l'organisateur du voyage ou du séjour ; l'organisateur se réserve le droit, soit de la refuser, soit de l'accepter en facturant les frais entraînés par cette modification, soit 23 € par personne. A moins de 30 jours avant le départ, cette modification sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription, et les frais seront ceux prévus ci-dessous, en cas d'annulation. Tout report de date sera considéré comme une annulation et entraînera les frais selon le barème en vigueur. Toutes modifications apportées par l'organisateur sont soumises à l'application des articles 101 et 103 des conditions générales.

5/ Cession du contrat :

La cession du contrat par le client à son cessionnaire est soumise à l'application de l'article 99 des conditions générales. Cette cession entraînera la facturation de 23 € par dossier, comprenant les frais de réémission de documents.

6/ Annulation :

6.1/ Par le client :

Cas particulier des locations de vacances :

Les 23 € de frais de dossier, ainsi que l'acompte de 25% versés lors de la réservation seront gardés.

Dès que le contrat de séjour en location des vacances est retourné va-

lide, le prix du séjour est intégralement dû.

Toutefois, en cas de relocation, le produit de cette relocation sera affecté au client définitif.

Pour tous les autres séjours :

Si le client est amené à annuler son voyage ou son séjour avant la date de départ, l'organisateur émettra une facture de frais d'annulation, soit 23 € de frais par dossier et le versement d'indemnités d'annulation selon le barème ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant le départ, 23 € de frais par dossier sauf pour les locations touristiques pour lesquelles seront gardés les frais de dossier de 23 € ainsi que l'acompte de 25% versé lors de la réservation.

- De 30 à 21 jours avant la date de départ, 25% du prix total du voyage ou du séjour ;

- De 20 à 8 jours avant le départ, 50% du prix total du voyage ou du séjour ;

- De 7 à 2 jours avant le départ, 75% du prix total du voyage ou du séjour ;  
- Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation, 100% du prix total du voyage ou du séjour ;

Les indemnités d'annulation peuvent être couvertes par la souscription d'une assurance annulation auprès de l'agence de voyages. Les frais de dossier de 23 € ne sont pas pris en charge par l'assurance annulation. L'annulation devra être signalée au PRODUCTEUR VAR par télécopie, télécopie ou lettre recommandée. La date d'annulation faisant foi est celle de réception des documents précités.

6.2/ Par l'organisateur :

Les conditions d'annulation par l'organisateur sont soumises à l'application de l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992, et l'article 102 des conditions générales.

Tout voyage ou séjour pourra être annulé par l'organisateur si le nombre minimum de participants requis tel qu'indiqué sur la brochure n'est pas inscrit 21 jours avant le début du voyage ou du séjour.

Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur.

7/ Abandon du séjour :

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège ou interrompt son voyage ou séjour pour quelque raison que ce soit (y compris grève, rapatriement médical, etc...). En cas de non-utilisation des prestations commandées sans annulation préalable, aucun remboursement ne sera effectué.

8/ Règlement hôtelier :

Le règlement de l'hôtellerie internationale stipule que les participants libèrent leurs chambres avant midi, le jour de leur départ (sauf exception signalée par l'hôtelier). A l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 15h00, quelle que soit l'heure d'arrivée.

NB : Il est précisé que la classification des hôtels par étoiles s'effectue par le Ministère du Tourisme.

9/ Règlement des résidences de tourisme :

Le règlement des résidences de tourisme stipule que les participants libèrent leur appartement avant 10h00, le jour de leur départ (sauf exception signalée par la résidence). A l'arrivée, les appartements sont attribués à partir de 17h00, quelle que soit l'heure d'arrivée.

NB : Il est précisé que la classification des résidences de tourisme s'effectue par le Ministère du Tourisme.

10/ Règlement des locations de vacances :

Le règlement des locations de vacances stipule que les participants se présentent à l'agence immobilière pour récupérer les clés de leur appartement, le samedi entre 16h00 et 19h00, le jour de leur arrivée. Au départ, les clés doivent être restituées à l'agence immobilière, le samedi entre 8h00 et 10h00. Des horaires personnalisés pourront être établis sur demande particulière.

Un dépôt de garantie est à acquitter sur place, selon le barème suivant :  
Studio : 228,67 €  
2 pièces : 304,90 €  
3 pièces : 457,35 €

Le montant du dépôt de garantie peut varier en fonction des agences immobilières. Ce dépôt de garantie sera restitué, sous déduction des objets manquants, des déteriorations, des frais de ménage éventuels et après paiement des prestations optionnelles consommées, dans les quinze jours suivant le départ du client. En cas de perte de clé, une somme forfaitaire est retenue.

La location de vacances ne rentre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du PRODUCTEUR VAR ne saurait être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels dans la résidence, tant dans l'appartement que dans le parking et les locaux communs.

Les appartements ne peuvent être occupés par un nombre de personnes supérieur à celui prévu. Toute sous location est interdite. Le tarif applicable figure sur le contrat.

Le prix ne comprend pas les prestations en option, la taxe de séjour, et le cas échéant (en interaison) l'électricité.

11/ Règlement des locations de vacances en hôtellerie de plein air : Le règlement des locations de vacances en hôtellerie de plein air stipule que les participants libèrent leurs mobil-homes, tentes équipées ou bungalows entre 8h00 et 10h00 le jour de leur départ (sauf exception signalée). A l'arrivée, les logements sont attribués entre 16h00 et 19h00.

NB : Il est précisé que la classification des campings s'effectue par la Ministère du Tourisme. Un dépôt de garantie de 152,45 € est à acquitter sur place quelque soit le type d'hébergement loué. Ce dépôt de garantie sera restitué, sous déduction des objets manquants, des déteriorations, des frais de ménage éventuels et après paiement des prestations optionnelles consommées, dans les 15 jours suivants le départ des clients.

12/ Règlement des locations de bateaux :

Le règlement de la location de bateau stipule que les participants prennent possession et restituent leur bateau de location auprès du loueur aux horaires indiqués dans chaque programme. Une caution est à acquitter sur place, pour la location de bateau sans skipper, selon le barème indiqué pour chaque bateau. Le prix ne comprend pas les taxes portuaires, le carburant et, le cas échéant, les prestations en option.

13/ Litiges et réclamations :

Les modalités relatives à la saisie de l'organisateur, par le client, d'une réclamation sont contenues dans l'article 98-12 des conditions générales. Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être formulée par écrit et adressé par pli recommandé à l'agence qui a vendu le forfait dans les plus brefs délais et au plus tard dans les trente jours de son retour de voyage.

14/ Information écrite :

Nous conditions particulières ne se substituent pas aux conditions générales de la loi du 13 juillet 1992 qui prévalent. Cette brochure n'est pas un document contractuel et elle ne se substitue pas au document approprié prévu dans les conditions générales, lequel doit être remis par le vendeur à l'inscription.

15/ Juridiction :

Tout litige sera la compétence du tribunal du siège social du PRODUCTEUR VAR.

Note importante : cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas d'erreurs peuvent se présenter à l'impression. Tous les prix, dates et descriptifs figurant sur cette brochure doivent être confirmés par nos services au moment de la réservation. De plus, nous attirons votre attention sur le fait que les illustrations ne sont pas contractuelles et ne pourraient en aucun cas engager notre responsabilité.