

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATIONS

Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992

Articles 95 à 103 du décret n°94-490 du 15 juin 1994

Art. 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a) et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
- 3° Les repas fournis;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de 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 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.

Art. 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'un 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.

Art. 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5° Le nombre de repas fournis;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix, en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts

et les risques exclus; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 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.

Art. 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.

Art. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 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 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.

Art. 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 séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 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 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 RÉSERVATION

Article 1 : L'Office de Tourisme d'Amiens Métropole peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil à Amiens Métropole et dans ses environs. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Article 2 : Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-dessus et elle engage l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole. Toutefois la brochure étant éditée au mois de septembre 2010 des modifications peuvent naturellement intervenir dans le nombre et la nature des prestations proposées. Conformément à l'article 97 des conditions générales ci-dessus, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole avant conclusion du contrat.

Article 3 : Durée du séjour

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.

Article 4 : Responsabilité

L'Office de Tourisme d'Amiens Métropole est responsable dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992, qui stipule :

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1° 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.

Article 5 : Réserve

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour

et les frais de dossier et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole avant la date limite figurant sur la facture.

Article 6 : Règlement du solde

Le client devra verser à l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci 15 jours avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article 98, alinéa 10. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Article 7 : Inscriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article 98.

Article 8 : Dès réception du solde, l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole adresse au client le programme détaillé qui constitue un accusé de réception.

Article 9 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé aux heures mentionnées sur le programme. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole ou les prestataires concernés.

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

Article 10 : Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou télécopie au service de réservations. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue de frais variables selon la nature du voyage ou séjour et la date à laquelle elle intervient. Sauf indication particulière : - annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du prix du séjour. - annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour. - annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.

- annulation entre le 7ème et le 6ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour.

- annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Autres : croisière fluviale, animation... nous consulter

Article 11 : Modification par l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole d'un élément substantiel du contrat: se reporter à l'article 101 des conditions générales ci-contre.

Article 12 : Annulation du fait du vendeur : se reporter à l'article 102 des conditions générales ci-dessus.

Article 13 : Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat : se reporter à l'article 103 des conditions générales ci-dessus.

Article 14 : Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont bénéficie le client.

Article 15 : 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 l'Office de Tourisme d'Amiens Métropole de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière fluviale, ce délai est porté à 15 jours.

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 acquittés par le cédant.

Article 16 : 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 dite "vilégiature". A défaut il

lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

L'Office de Tourisme d'Amiens Métropole met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance; le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès souscription. L'Office de Tourisme d'Amiens Métropole est assuré pour sa responsabilité civile ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Articles 17 : Hôtels ou résidences assimilées Les prix sont calculés sur la base d'une chambre double avec bain ou douche, comprenant la location de la chambre avec ou sans petit-déjeuner, ½ pension ou pension complète. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle". Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

Article 18 : Réclamations

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

Article 19 : Révision des prix et accompagnateur

Les prix indiqués dans cette brochure, et à la date de son édition, ont été fixés en fonction des taxes en vigueur.

Pour les clients inscrits aucune augmentation de prix ne pourra intervenir à moins de 30 jours du départ.

Les prix sont calculés sur la base d'un groupe de 30 personnes minimum. Sauf exception la gratuité est accordée au chauffeur ainsi qu'au responsable du groupe.

Les prix des programmes scolaires sont calculés sur la base de 20 enfants minimum. Sauf exception, la gratuité est accordée au chauffeur et à un accompagnateur pour 10 enfants payants.

Le transport reste à la charge de l'acheteur. Les menus sont indiqués à titre d'exemple et

d'autres menus peuvent être proposés dans d'autres restaurants.

Réductions enfants : nous consulter.

Accompagnateur : sauf mention particulière, l'accompagnateur est prévu pour chaque programme à la journée.

Langue étrangère : pour les groupes non francophones, un accompagnateur bilingue anglais allemand ou italien pourra être mis à disposition sans supplément de prix. Autres langues : nous consulter.

Article 20 : Assurance responsabilité civile

L'Office de Tourisme d'Amiens Métropole a souscrit, par le biais de la communauté d'agglomération d'Amiens Métropole, un contrat d'assurance en responsabilité civile auprès d'AREAS à hauteur de :

- 800 000 € par année au titre de l'ensemble des réclamations afférentes à des chefs de préjudice autres que la perte, le vol ou la détérioration de bagages et objets confiés ;
- 152 500 € par année d'assurance au titre de la perte, du vol ou de la détérioration de bagages et objets confiés.

Le numéro du contrat d'assurance est 8 260 096 0. Celui-ci est valable depuis le 01/01/2009 et pour une durée de 5 ans.

Office de Tourisme d'Amiens Métropole

Forme juridique : Régie
N° SIRET : 248 000 531 00 173
Code APE : 8 411 Z
N° d'autorisation : AU 080.95.0002
Garantie financière : FNOTS - APST
Responsabilité civile : AREAS
Siège social :
BP. 11018
80010 AMIENS METROPOLE CEDEX 1
Téléphone : 03.22.71.60.50

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du service de réservation et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.