

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

L'office de tourisme a souscrit auprès de la compagnie FILIA – MAIF Assurances, 833 boulevard Blaise Doumerc 82 002 MONTAUBAN CEDEX, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme Article R.211-3 : 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 R.211-3-1 : L'échange d'informations pré-contractuelles 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 R.211-4 : 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 R.211-5 : 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 R.211-6 : 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 de 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 R.211-7 : 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 R.211-8 : 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 R.211-9 : 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 R.211-10 : 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 R.211-11 : 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-

Article 1 CADRE LEGAL

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à disposition des prestataires qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. En aucun cas la FNOTSI et les Offices de Tourisme ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2 DUREE DE LA PRESTATION

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

Article 3 CONDITIONS DE RESERVATIONS

La réservation est effective dès que le client retourne au service groupes de l'Office de Tourisme un exemplaire du contrat signé des deux parties avant la date de fin d'option indiquée sur celui-ci accompagné du montant de l'acompte mentionnée sur le contrat. Par défaut un montant de 30% de prestation prévu est demandé.

Article 4 CONDITIONS DE PAIEMENTS

- pour les visites guidées et les journées : Le client devra communiquer par écrit le nombre de participants au service groupes de l'Office de Tourisme à J-5 au minimum. Le solde devra être réglé à réception de la facture après la prestation, sur la base minimum de l'effectif communiqué à J-5.

- pour les séjours : Le client devra communiquer par écrit la liste nominative complète et définitive au service groupes de l'Office de Tourisme à J-30 au minimum, accompagné du solde de l'ensemble des prestations. Si l'effectif augmente entre J-30 et le jour de la prestation (sous réserve de disponibilités), un avenant au contrat et une facture complémentaires seront établis. Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement avant la fin du séjour.

Tout retard de règlement de la facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'application d'une pénalité de retard au taux d'une fois et demie le taux légal. Cette pénalité, calculée sur l'intégralité des sommes restant dues, court à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au jour du paiement de la totalité des sommes.

Article 5 RETARD ET DEPASSEMENT HORAIRE

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur le contrat de l'Office de Tourisme. Tout retard et tout dépassement de visite sur l'horaire prévu, supérieur à 30 minutes, sera facturé et réglé sur place le jour de la visite. En cas de refus, la visite ne dépassera pas le temps prévu à la réservation.

Article 6 CONDITIONS D'ANNULATION

Toute annulation doit être notifiée par courrier ou par mail à l'Office de Tourisme de Montauban.

Pour les journées et les visites guidées :

- Entre J-20 et J-15 : 25% de la prestation globale sur la base du contrat signé sera exigé.

- Entre J-15 et J-5 : 50% de la prestation globale sur la base du contrat signé sera exigé.

- à partir de J-4 : 100% de la prestation globale sur la base du contrat signé sera exigé.

Pour les séjours :

- plus de 30 jours avant le Jour J : le règlement sera restitué

- Entre J-14 et le jour J : la totalité du règlement sera retenu (voir article 11 : Assurances).

Article 7 GRATUITES

Dans le cadre des tarifs à la personne, une gratuité pour 30 personnes payantes (chauffeur et accompagnateur compris) sera accordée à chaque groupe, hors croisière et petit train touristique.

Article 8 MODIFICATION PAR L'OFFICE DE TOURISME D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT

- Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites.

- L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les circuits après en avoir avisé au préalable son client.

Article 9 INTERRUPTION DE LA PRESTATION

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont peut bénéficier le client à sa demande (voir Article 11).

Article 10 LE SERVICE DES GUIDES

Compétences et transport

- Les prestations guidées sont assurées par des guides interprètes diplômés par le Ministère du Tourisme. Les langues pratiquées sont : l'anglais, l'espagnol, dans la mesure de nos disponibilités.

- Si le point de départ et/ou de retour du guide n'est pas l'Office de Tourisme de Montauban, les frais de transport sont à la charge du client (selon la grille des remboursements de frais en vigueur, barème de l'administration fiscale).

Article 11 RESPONSABILITE

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou des faits de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Article 12 ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages qu'il occasionne. Il est possible de contracter une assurance complémentaire «annulation et assistance rapatriement» auprès du groupe :

ELVIA - 153, rue du Faubourg Saint-honoré - 75381 Paris cedex 08

Tél. : 01 42 99 02 99 - Fax : 01 42 99 02 52 - email : elvia.fr@elviatravel.com. Modalités précisées dans le contrat de vente.

Article 13 LITIGES

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter du début de la prestation, par lettre recommandée, à l'Office de Tourisme. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales sera de la compétence exclusive du tribunal de Montauban.

Article 14 AVERTISSEMENTS

Tous les tarifs mentionnés dans cette brochure le sont à titre indicatif, ils ne peuvent être considérés comme contractuels et peuvent faire l'objet de modification sans préavis.

Organisme local de tourisme autorisé par arrêté préfectoral Immatriculation ATOUT France N° IM082100007

Adresse : 4, rue du Collège à Montauban

L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de FILIA – MAIF Assurances, 833 boulevard Blaise Doumerc 82 002 MONTAUBAN CEDEX. La garantie financière est apportée par la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées sous le n° 210 088 Adresse : 10, avenue Maxwell 31023 Toulouse cedex.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

ORGANISME LOCAL DE TOURISME AUTORISÉ PAR ATOUT FRANCE

Certificat d'Immatriculation :
N° IMO82100007

L'assurance de responsabilité civile professionnelle

est souscrite auprès de FILIA – MAIF
Adresse : 833, bd Blaise Doumerc,
82002 Montauban Cedex

La garantie financière

est apportée par la Caisse d'Épargne
Midi-Pyrénées, sous le N°210 088
10, ave Maxwell, 31023 Toulouse Cedex
N°siret : 452 273 725 00013 /
Code APE 7990 Z