GRAND DAX
TOURISME & THERMALISME

CONDITIONS DE VENTE - CENTRALE DE RESERVATION

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Nos conditions de vente sont régies par le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 et 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 ou de séjours.

Article 1 | LA CENTRALE DE RÉSERVATION

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro d'immatriculation IM 04 017 0003
Garantie par Groupama Assurance-Crédit – 5, rue du Centre – 93199 NOISY LE GRAND Cedex. Assuré par GAN – 23 av. St-V.-de-Paul 40100 Dax.
N°SIRET : 824 313 134 000 10 - N°TVA intracommunautaire : FR74 824313134 - Code APE : 7990 Z
La centrale de réservation est conçue pour assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. Elle a des instruments d'intérêt général mis à la disposition de tous les types de prestataires qui en sont membres.

Article 2 | CONTRACTANT - RESPONSABILITE

L'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax est l'unique interlocuteur du client, et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Il 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 1er 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 en 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. Les prix indiqués dans les brochures commerciales sont applicables pendant la saison en cours. Ils sont susceptibles de modification en cas de variation des taxes qui y sont afférentes.

Article 3 | 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 « villégiature ». A défaut, il lui est demandé d'en souscrire une. La centrale de réservation met à la disposition du client les coordonnées d'assureurs permettant de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation. La centrale de réservation est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

Article 4 | DUREE DU SEJOUR

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 5 | MODIFICATION OU ANNULATION

5.1. Modification du fait du client

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit. Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat par l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax (aucune correction portée directement par le client sur un document « Office de Tourisme Intercommunal du Grand Dax » ne sera prise en compte). Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement du fait du client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus aux présentes) et enregistrement de la nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

5.2. Annulation du fait du client

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée par écrit par le client à l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax. En cas d'annulation, les arrhes restent acquises à l'hébergeur. En cas d'interruption de séjour du fait du client, aucun remboursement ne sera effectué par la centrale de réservation ; l'intégralité du séjour reste due.

Article 6 | RECLAMATION

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax au plus tard 8 jours après la fin du séjour. Pour les hébergements, tout litige concernant l'état descriptif ou l'état des lieux ne pourra être soumis à l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax au-delà du 3ème jour d'occupation. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations comprises dans un forfait ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax. En cas de litige, seul le Tribunal de Grande Instance de Dax est compétent.

Article 7 | VOTRE RESERVATION

A la suite d'une demande de réservation, l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax adresse :

- Un contrat d'option

Il comprend les différentes prestations réservées, le prix du séjour et la date limite d'option. La description des prestations réservées doit correspondre à la demande. La réservation doit être confirmée dans un délai maximum de 8 jours, en retournant à l'Office Intercommunal de

Tourisme du Grand Dax le contrat signé ou à défaut, un « bon pour accord » par mail, accompagné du règlement d'arrhes de 25 %. En l'absence de paiement des arrhes avant la date limite d'option, l'option est automatiquement annulée.

- Un contrat de confirmation

A la suite de l'encaissement de vos arrhes, l'Office Intercommunal de Tourisme du Grand Dax confirme votre réservation en vous précisant le solde dû pour le séjour réservé. Le solde de votre dossier sera à régler directement auprès de votre hébergeur.
En cas d'arrivée tardive, les prestations non consommées resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 8 | DEPOT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie (caution), protégeant l'hébergeur d'éventuelles dégradations de son bien, peut être demandé. Le montant de ce dépôt est variable. Son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat prévu à l'article 98 des conditions générales ci-dessous. Ce dépôt de garantie sera remis à l'hébergeur (ou son représentant) après la signature de l'état des lieux par les deux parties.
Un état des lieux contradictoire est établi à l'arrivée et au départ. Le dépôt de garantie sera restitué au client, déduction éventuelle faite du coût de la remise en état, un mois après la restitution du logement. En cas de départ anticipé empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour du départ, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas un mois.

Article 9 | ETAT DES LIEUX

Pour les locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

Article 10 | TAXE DE SEJOUR

Elle est collectée par l'hébergeur et reversée à la Communauté d'Agglomération du Grand Dax. Elle est calculée en fonction du classement préfectoral de l'hébergeur, par jour et par personne. Elle n'est pas incluse dans le contrat.

Article 11 | CAPACITE D'HEBERGEMENT

Le contrat est établi pour une capacité d'hébergement maximum. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires ou demander un supplément.
En cas de désaccord, le contrat est alors rompu du fait du client. Dans ce cas, le prix de la location reste acquis à la centrale de réservation.

Article 12 | ANIMAUX

Le contrat précise si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. 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.

Article 13 | LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi « informatiques et libertés », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires.
Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de la centrale de réservation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Articles 95 à 103 du décret n°94-490 du 15 juin 1994)

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa 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. (…) 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 sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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 ;
- Les repas fournis ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;

- 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 ;
- 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 :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour
- 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 ;
- Le nombre de repas fournis ;
- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- L'indication, s'il y a lieu, des taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 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 ;
- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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 ;
- 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 ;
- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  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 ;

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. 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 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 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 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 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 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.