



# CONDITIONS DE VENTE OFFICE DE TOURISME DE TOULON

Conditions particulières de vente appliquées par l'Office de Tourisme de Toulon, pour tout produit proposé dans ce catalogue. Dans l'exposé de nos conditions, le mot « client » désigne le groupe ou l'organisateur de voyages, mais en aucun cas un particulier.

## 1. Réservation

Pour être confirmée toute réservation doit être constituée : du devis signé et d'un chèque d'acompte de 30% du montant total TTC de la prestation ou du séjour. Ce règlement doit être effectué auprès de :

Office de Tourisme de Toulon  
Place Louis Blanc  
83000 Toulon

Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant la prestation ou le séjour, sans appel de notre part, faute de quoi nous considérerons votre inscription comme annulée et appliquerons les frais d'annulation prévus.

En cas d'inscription tardive à – de 30 jours avant la date de la prestation ou du séjour, la totalité du montant sera versée, dès la demande de réservation.

Tout règlement par chèque devra être établi à l'ordre de l' « EPIC Office municipal du Tourisme de Toulon »

## 2. Tarification :

Les tarifs des séjours publiés sont valables pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011

Ils sont indiqués en euros.

Le prix des séjours est impérativement indiqué par l'Office de Tourisme au client, au moment de l'inscription.

Aucune contestation concernant le prix du séjour ne pourra être prise en considération au retour.

Il appartient donc au client d'apprécier, avant son départ, si le prix lui convient.

## 3. Bons d'échange :

Le client ne peut se présenter aux prestataires que muni des bons d'échange correspondant aux prestations réservées. Les bons d'échange lui seront remis avec le carnet de voyage, par l'Office de Tourisme, après paiement de l'intégralité du séjour.

## 4. Modifications :

a. Toutes modifications apportées par l'Office de Tourisme sont soumises à l'application des articles 101 et 103 des conditions générales de vente. Toutefois, si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie, le client devrait 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 adressées le plus tôt possible à l'Office de Tourisme.

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

b. L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser toute modification du fait du client.

## 5. Cession de contrat :

La cession du contrat par le client à son cessionnaire est soumise à l'application de l'article 99 des conditions générales de vente.

## 6. Annulation :

Par le client :

Si le client a annulé en totalité son séjour avant la date de départ, l'Office de Tourisme émettra une facture de frais d'annulation selon le barème ci-dessous :

- plus de 30 jours avant le départ, 20 € de frais de dossier seront retenus
- 30 à 15 jours avant le départ, 25% du prix total du séjour commandé
- 14 à 8 jours avant le départ, 50% du prix total du séjour commandé
- 7 à 3 jours avant le départ, 75% du prix total du séjour commandé
- moins de 3 jours avant le départ ou non présentation, 100% du prix total du séjour commandé.

L'annulation devra être signalée à l'Office de Tourisme par lettre recommandée qui sera prise en compte, le cachet de la Poste faisant foi.

Par l'Office de Tourisme :

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

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 client.

## 10. Repas :

Lorsque le vin est inclus, le fait de ne pas boire ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement ni compensation avec une autre boisson.

## 11. Assurances :

Aucune assurance (annulation, bagages, assistance, rapatriement) n'est comprise dans le prix figurant dans ce catalogue.

## 12. Litiges et Réclamations :

Les modalités relatives aux litiges et réclamations sont contenues dans l'article 98-12 des conditions générales de vente.

Toute réclamation relative à un séjour ou une excursion doit être formulée par écrit et adressée par pli recommandé à l'Office de Tourisme, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la fin du séjour ou de l'excursion.

Cette brochure n'est pas un document contractuel et elle ne substitue pas au document approprié prévu dans les conditions générales de vente, lequel doit être remis par l'Office de Tourisme lors de l'inscription.

## 13. Juridiction :

Tout litige sera de la compétence du Tribunal du siège social de l'Office de Tourisme de Toulon.



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 de la vente de voyages ou 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 et toute vente de prestation 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.

**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 :

- 1° la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort, 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 du règlement du solde ;
- 9° les modalités de révisions 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 100, 102, 103 ci-après ;
- 12° les prévisions 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'assurance 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 de modifier certains 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 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-dessous ;
- 9° l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que la taxe d'atterrissage, de débarquements 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 lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou 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 de l'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° 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 ;
- 16° les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité professionnelle du vendeur ;
- 17° les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences des certains cas d'annulation souscrits par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant 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 de 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, les numéros d'appel 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 du calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix notamment le montant des frais de transport et taxes y 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 retenues 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 telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis 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 de 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 les conditions pouvant être jugées équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu adapté par les deux parties.