

Conditions particulières de réservation de la Centrale de réservation du Comité Départemental du Tourisme de l'Allier pour les groupes.

Article 1 - Information

Le présent document (cf. brochure ou devis) constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage la centrale de réservation.

Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations.

Conformément à l'article R211-3-1 des conditions générales ci-contre, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par la centrale de réservation avant la conclusion du contrat.

Article 2 - Responsabilité

La centrale de réservation 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 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 3 - Réservation

• Pour toute demande, un tarif sera transmis au client en fonction de l'effectif du groupe demandé. Le client valide ce tarif.

• En réponse à cette validation, des options sont posées par le service de réservation – dès que la disponibilité est validée, une date de fin d'option est communiquée au groupe.

• Cependant toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par le service réservation que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

• A la date de fin d'option, le groupe informe le service de réservation de son effectif – un contrat est envoyé au client. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés au service de réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

• L'effectif définitif devra être donné au plus tard un mois avant le séjour.

• Une variation du nombre de personnes (notamment à la baisse), d'un pourcentage supérieur à 20% par rapport au nombre de personnes renseigné au moment de la demande pourra entraîner une augmentation du prix pleinement opposable au client (application d'une indemnité en rapport avec les conditions générales de vente du prestataire concerné par la baisse de l'effectif).

Article 4 - Règlement du solde

Le client devra verser au service de réservation, le solde de la prestation convenue et restant due, après le séjour à réception de la facture adressée par le service pour toutes excursions ou journées. Le solde devra être réglé un mois avant le début des prestations et devra être accompagné de la liste définitive des participants au voyage comportant la liste précise des personnes partageant les chambres pour tout séjour d'une nuit et plus sous réserve du respect de l'article R211-4. En cas de réservation faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage est dû à l'inscription.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Le transport n'est pas inclus dans la prestation, mais la centrale de réservation Allier peut vous proposer sur demande une prestation de transport.

Article 5 - Tarifs

Les prix indiqués s'entendent par personne et comprennent les prestations spécifiées comme incluses. Toute prestation complémentaire non prévue au contrat entraînant un supplément de prix est à régler directement au prestataire.

Article 6 - Bons d'échange

Dès réception du solde, le service de réservation adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

Article 7 - Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

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

Article 8 - Annulation

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou par mail au service de réservation. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes. Le service de réservation retiendra le pourcentage ci-dessous sur la base de l'effectif indiqué sur le contrat signé:

a) D'individuels dans un groupe :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10 % du prix du séjour,
- annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus : 25 % du prix du séjour,
- annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus : 50 % du prix du séjour,
- annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus : 75 % du prix du séjour,
- annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix du séjour.

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

b) D'un groupe :

- Plus de 30 jours avant le départ, l'indemnité est fixée à 25% du montant prévu du séjour.

- entre 30 et 21 jours : 30 % du prix du séjour

- entre 20 et 8 jours : 50 % du prix du séjour,

- entre 7 et 3 jours : 75 % du prix du séjour,

- moins de 3 jours du départ ou non présentation du groupe : 100% du prix du séjour.

Annulation d'individuels dans le groupe pour la restauration la semaine précédent le séjour

: l'effectif définitif d'un groupe doit être annoncé par le responsable du groupe au moins une semaine avant le séjour, ce sera l'effectif facturé.

Article 9 - Interruption de la prestation

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 10 - Assurance responsabilité civile professionnelle

La centrale de réservation a souscrit une assurance auprès de AXA France à hauteur de 5 785 751 par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, contrat n°0030379041375187 afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que la centrale de réservation peut encourir.

Article 11 - Assurance complémentaire

La centrale de réservation attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes

Article 12 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service Groupes la centrale de réservation Allier dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 13 - Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales ci-contre.

Article 14 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 des conditions générales ci-contre.

Article 15 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat :

Se reporter à l'article R211-11 des conditions générales ci-contre.

Article 16 - Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. 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.

Conditions générales de réservation (Articles R-211-3 à R-211-11 du code du Tourisme) Version en vigueur

Article R211-3

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 R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles 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 R211-4

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 R211-5

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 élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 préjudice 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 R211-10

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 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.

Article R211-11

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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

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.



Comité Départemental du Tourisme
Centrale de réservation - Association Loi 1901
N° SIRET : 779 040 310 000 53 • Code APE : 7911 Z
N° d'immatriculation : IM 003 10 0002 • RCP : AXA