

Conditions générales de vente de voyages et de séjours (extrait du Code du tourisme).

Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 R211-6

(Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 I Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 R. 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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 agents 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 ;

14° 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 R211-7

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8

(Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 II Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 et 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 R. 211-10 ;

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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 ;

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 14° de l'article R. 211-6.

Article R211-9

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 demande d'avis 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 R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 R211-11

(Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 III Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 14° de l'article R. 211-6, 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 demande d'avis 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 R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-13

(Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 IV Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 14° de l'article R. 211-6.

Conditions particulières de ventes

Source : OTF (Offices de tourisme de France)

Article 1 : Durée de la prestation : 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 de la prestation.

Article 2 : Responsabilité : DOLE TOURISME/SPL HELLO DOLE qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. DOLE TOURISME/SPL HELLO DOLE ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Force majeure : Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes conditions particulières de vente, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

DOLE TOURISME/SPL HELLO DOLE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le client, et/ou les tiers, dans l'hypothèse où le client aurait omis de notifier à DOLE TOURISME/SPL HELLO DOLE une quelconque modification concernant sa situation.

Article 3 : Réservation : La réservation devient ferme et définitive dès lors que le client nous aura retourné avant la date indiquée, un exemplaire du contrat signé par le client, accompagné d'un acompte de 30% du prix de la prestation.

Article 4 : Règlement du solde : Le règlement du solde sera effectué à la date indiquée sur le contrat, au plus tard, 30 jours avant la date du début du séjour.

Article 5 : Inscriptions tardives : En cas d'inscription tardive moins de un mois avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 6 : Bon d'échange : Le présent contrat tiendra lieu de bon d'échange.

Article 7 : Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir DOLE TOURISME/SPL HELLO DOLE dans les meilleurs délais. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurant sur sa fiche descriptive.

Article 8 : Annulation dans le cadre d'un séjour de plus de 24h

Article 8-A : Annulation du fait du client dans le cadre d'un séjour de plus de 24h

Toute annulation doit être notifiée par courrier à DOLE TOURISME. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par DOLE TOURISME à l'exception des frais de dossier sera la suivante :

- annulation plus de 20 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées.
- annulation moins de 20 jours avant le début de la prestation : une pénalité de 15% du montant de la prestation sera retenue.
- annulation moins de 8 jours ouvrables avant le début de la prestation : l'intégralité de la prestation sera due.

Article 8-B : Annulation du fait du vendeur dans le cadre d'un séjour de plus de 24h

En raison de ces mêmes contraintes et sans préjudice des dispositions de l'art. R211-12 du Code du tourisme, le vendeur procédera aux dispositions suivantes :

- annulation plus de 20 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées.
- annulation moins de 20 jours ouvrables avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées et indemnité de 15% due au client.

Article 9 : Annulation dans le cadre d'un séjour à la journée ou d'une prestation séminaire.

Article 9A : Annulation du fait du client dans le cadre d'un séjour à la journée

Toute annulation doit être notifiée par courrier à DOLE TOURISME. Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par DOLE TOURISME à l'exception des frais de dossier sera la suivante :

- annulation plus de 8 jours avant le début de la prestation : remboursement intégral des sommes versées.
- annulation moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 20% du montant de la prestation.
- annulation moins de 3 jours ouvrables avant le début de la prestation : l'intégralité de la prestation sera due.

Article 9B: Annulation du fait de DOLE TOURISME dans le cadre d'un séjour à la journée

Le vendeur procédera aux dispositions suivantes :

- Remboursement intégral du client pour toute annulation intervenant de son fait plus de 8 jours avant le début de la prestation.
- Dans le cas d'une annulation plus tardive (moins de 8 jours ouvrables avant le début de la prestation) : l'intégralité de la prestation sera due au client ainsi qu'une indemnité égale à 20% du montant intégral de la prestation.

Article 10 : Modification dans le cadre d'un séjour à la journée ou d'une prestation séminaire

Article 10A : Modification par DOLE TOURISME

Lorsqu'avant la date prévue la prestation de DOLE TOURISME se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis et après en avoir informé DOLE TOURISME :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme déjà versée.
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposés par DOLE TOURISME. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties.

Article 10B : Modification par le client

Les modifications apportées par le client concernant le nombre de participants doivent respecter certaines des conditions suivantes :

- information préalable du nombre de participants estimés : au moment de la validation de la réservation (soit au plus tard 30 jours avant la prestation)
- confirmation du nombre de participants attendus : au plus tard 10 jours avant la prestation. Ce nombre sera retenu comme base de facturation. Les repas commandés mais non consommés seront facturés. Si le nombre de repas est supérieur à celui prévu, le nombre de repas réellement servis sera facturé.
- à titre exceptionnel, un réajustement du nombre de personnes peut être envisagé, dans la mesure de 10% de l'effectif total et en accord avec les prestataires de DOLE TOURISME 48h au plus tard avant le début de la prestation.

Article 11 : Empêchement par DOLE TOURISME de fournir en cours les prestations prévues dans le contrat

Lorsqu'en cours de prestation, DOLE TOURISME se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, DOLE TOURISME, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Article 12 : 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 une assurance annulation dont bénéficie le client.

Article 13 : capacité : le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de vacanciers dépasse la capacité d'accueil prévue par la prestation, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, rompre le contrat de prestation ou demander un supplément calculé selon le prorata suivant : nombre de vacanciers présents / capacité d'accueil.

Article 14 : assurances : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

Autorisation préfectorale n° AU 039 17 0001.

Garantie financière APST.

SPL HELLO DOLE.

RC Albingia n°Rc 1608090

N° SIRET : 820 622 363 00019 Code NAF 799OZ.

Adresse : 6, place Grévy – 39100 DOLE.

Tél : 03 84 72 11 22