

## > CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article R211-4 Modifié par Décret n°2017-1871 du 29/12/2017 - art. 2

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes : 1° Les caractéristiques principales des services de voyage : a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ; b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ; c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ; d) Les repas fournis ; e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ; f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ; g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ; 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ; 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ; 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ; 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ; 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ; 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ; 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun deux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par

un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**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, l'acheteur peut, sans préjudice 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 départ.

**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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie. Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.

## > CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

**Contact :** L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois reste à votre disposition et s'engage à vous répondre dans les plus brefs délais à l'adresse postale Allée Frédéric Garcia Lorca 47300 VILLENEUVE-SUR-LOT ou au 05 53 36 17 30 - villeneuve.info@tourisme-villeneuveois.fr (Bureau d'information touristique de Villeneuve sur Lot) ou au 05 53 36 78 69 - pujols.info@tourisme-villeneuveois.fr (Bureau d'information touristique de Pujols) ou au 05 53 41 71 72 - groupes@tourisme-villeneuveois.fr (Service Commercialisations-Groupes) ou au 06 15 03 02 97 (Guide conférencière pendant le séjour) pour étudier toutes vos demandes.

**Durée du séjour :** Le voyageur signataire du contrat 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.

**Tarifs :** Les prix sont donnés TTC en euro et par personne (sauf mention contraire), ils ont été déterminés en fonction des données connues au 1er janvier 2020. Ils sont calculés de manière forfaitaire, sur une base précisée pour chaque prestation. Ils sont prévus service compris, pour la période du 01/01/2020 au 31/12/2020. Nous nous réservons le droit d'y apporter une majoration par participant, au cas où le groupe serait compris entre

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE - GROUPES

10 et 30 personnes. Pour des groupes inférieurs à 10 personnes, un montant forfaitaire équivalent au tarif de la prestation calculé pour une personne multiplié par dix sera facturé. Ces tarifs comprennent : les entrées dans les éventuels sites payants, le guide de l'Office de Tourisme (en fonction de la prestation choisie) et les éventuelles informations précisées sur chaque fiche et/ou dans le contrat de vente dans la partie « Le prix comprend ».

Ces tarifs ne comprennent pas : le transport, les extra personnels, l'accompagnement (sauf si mentionné), l'assurance annulation et les éventuelles informations précisées sur chaque fiche et/ou dans le contrat de vente dans la partie « Le prix ne comprend pas ». Des frais de dossier de 5% du montant total pourront être facturés pour une prestation sèche et de 10 % à partir de 2 prestations vendues et à la discrétion de l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois.

**Gratuits :** L'Office de tourisme du Grand Villeneuveois se réserve la possibilité d'accorder ou non une ou plusieurs gratuités, selon la ou les prestations choisies. Dans tous les cas, une gratuité est systématiquement accordée à un chauffeur et n'est pas transférable.

**Suppléments :** Tout supplément non prévu au programme (suppléments à la carte, boissons, visites, achats de produits régionaux, etc.) doit être réglé immédiatement sur place, auprès du ou des prestataires concerné(s), par le client. L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois est à votre disposition pour étudier et chiffrer votre demande. Nous contacter au préalable. Les Dimanches et jours fériés seront majorés d'un montant forfaitaire de 50 euro.

Selon la configuration du groupe, la période, les exigences particulières du groupe, le confort du groupe et/ou du guide, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois se réserve la possibilité d'imposer un ou plusieurs guides supplémentaires pour un montant forfaitaire de 50 euro pour chaque guide supplémentaire.

**Réservation et confirmation :** Toute réservation n'est effective qu'après réception par l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois du devis signé (ou du contrat de vente signé si l'envoi d'un devis n'était pas nécessaire et/ou demandé) accompagné des conditions générales et particulières de ventes paraphées et signées par l'ensemble des participants.

Dès réception du devis signé, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois adressera au client un contrat de vente établi en 2 exemplaires. Ce contrat devra être renvoyé par le client accompagné d'un acompte correspondant généralement à 15% du montant total des prestations ou au montant indiqué sur celui-ci. Le solde sera à régler au plus tard 30 jours avant la date de début de la prestation, faute de quoi l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois se réserve le droit d'annuler la réservation. Sous certaines conditions, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois peut accepter que le solde soit réglé le jour de la prestation ou après, dans un délai précisé sur le contrat de vente.

En cas de réservation faite moins d'un mois avant la date de la prestation, le règlement total sera dû à la signature du contrat de vente.

Dès réception du règlement total des prestations achetées, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois adresse (dans un délai de 1 mois à 2 semaines avant le début de la prestation) au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez le(s) prestataire(s) ainsi que les différents documents nécessaires à la venue du groupe (par ex. : itinéraires, plans d'accès, etc.)

**Modification :** Toute modification doit faire l'objet d'un accord avec l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois. Chaque demande étant traitée de façon personnelle, nous sommes à votre disposition pour étudier toute prestation complémentaire. Pour toute modification de notre fait, nous nous engageons à prévenir le plus rapidement possible notre client.

La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. Si

ce nombre est supérieur, un nouveau contrat de vente et de nouveaux bons d'échange seront établis dans limite d'un délai de 1 semaine avant la date de la prestation. Si ce nombre n'est pas atteint le jour de la prestation, la base de facturation sera celle indiquée sur le dernier contrat de vente et les derniers bons d'échange envoyés.

**Arrivée :** Le voyageur doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat, le bon d'échange ou l'accusé de réception.

**Retard :** En cas de retard de la part du groupe, aucun prolongement d'horaire ne sera effectué. Aucun remboursement ne pourra intervenir pour les prestations qui n'auraient pu être fournies du fait de ce retard.

En cas de prolongation, l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois se réserve le droit de facturer un supplément calculé au prorata de la prestation.

**Annulation :** Au-delà de 31 jours avant la date prévue : l'acompte versé reste acquis en totalité afin de dédommager nos prestataires de service,

- Entre 30 et 8 jours avant la date prévue : 50 % du montant total, - Moins de 7 jours avant la date prévue : 100 % du montant total, En cas d'interruption de la prestation par le client, il n'est procédé à aucun remboursement.

En cas de force majeure, si l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois se voyait dans l'obligation d'annuler, le client serait remboursé uniquement du montant des sommes versées. Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation a lieu sauf pour la balade en bateau qui sera remplacée par la visite du Musée du Lot. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

**Interruption du séjour :** En cas d'interruption du séjour par le voyageur, il ne sera procédé à aucun remboursement des prestations non consommées, sauf si le motif est couvert par l'assurance annulation du voyageur.

**Empêchement pour le détaillant de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat :** Se reporter à l'article R211-9 des conditions générales de vente ci-dessus.

**Dommages :** Le voyageur est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le voyageur est invité à vérifier qu'il possède toutes les assurances nécessaires le couvrant pendant son voyage ou séjour.

**Responsabilité :** L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois ne pourra être tenu responsable d'une prestation de voyage liée, hors d'un forfait de voyage, c'est-à-dire de la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage couvrant au moins 24 heures ou une nuitée et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, facilités par l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois.

**Assurance annulation :** L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

**Médiation :** L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois attire l'attention du client sur la possibilité de faire appel au médiateur du tourisme en cas de règlement amiable des litiges de consommation par le recours à un processus de médiation : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Ou à l'adresse courriel : presse@mtv.travel.

**Réclamation :** Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à l'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours à compter de la fin de l'exécution de la prestation.

**Responsabilité civile :** L'Office de Tourisme du Grand Villeneuveois, organisateur de forfaits, séjours, excursions - immatriculation IM047110007, SIRET N° 495 080 293 00063, code NAF N° 7990Z - est couvert par une assurance responsabilité civile auprès de GAN ASSURANCES N° 111.371.878. Garantie financière APST.