

Conditions générales de vente SEMILOM - Orcières Réservation

Les conditions générales de vente spécifiques régissent nos échanges lors de la réservation et la vente de séjours touristiques. Elles s'ajoutent aux textes réglementaires prévus par les articles du code du tourisme.

Orcières Réservation

Forme juridique : S.A.E.M

Responsabilité civile : RC AXA1187390005

N° SIRET : 383 550 621 00015

N° Immatriculation : IM005100016

Garantie financière : Crédit Agricole Alpes Provence –
Centre d'affaires Entreprises – 25 chemin des trois cyprès
– 13097 Aix en Provence cedex 2

LES CONDITIONS GENERALES ET INFORMATIONS PRATIQUES sont déterminées par le code du tourisme, parties législatives et réglementaires

Les Conditions générales des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 et son décret d'application n°94-490 du 15 Juin 1994.

Les séjours proposés sont vendus par la Centrale de Réservation de l'Office de Tourisme d'Orcières dénommée ORCIERES RESERVATION, organisme local du Tourisme titulaire de l'autorisation préfectorale n° A.U 005 01 0002 garantie par l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme (A.P.S) assurée en Responsabilité Civile Privée par la société AXA n° 1187390005 dont les garanties couvrent la responsabilité selon les termes de la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 et du décret d'application précité.

1. OPTION DE RESERVATION

Les options prises pour les séjours proposés par ORCIERES RESERVATION sont valables SEPT (7) jours à partir de l'édition du contrat sauf pour des réservations à moins de VINGT (20) jours avant la date de début du séjour.

Si les paiements ne sont pas parvenus à ORCIERES RESERVATION dans un délai de SEPT (7) jours, l'option sera automatiquement supprimée et les hébergements correspondants remis à la disposition de ORCIERES RESERVATION.

2. SEJOUR

ORCIERES RESERVATION propose un séjour peut comprendre l'hébergement, le forfait remontées mécaniques, l'école de ski, la location du matériel de ski et d'autres prestations.

3. PRIX

Les prix sont forfaitaires et incluent l'ensemble des prestations indiquées en annexe.

4. REGLEMENT

Le client doit adresser à ORCIERES RESERVATION un acompte égal à 25% du prix total du séjour, à la réservation.

Le solde du prix doit être adressé à ORCIERES RESERVATION au plus tard TRENTE (30) jours avant la date de début de séjour.

Pour une réservation prise moins de TRENTE (30) jours avant la date du séjour, le règlement s'effectue en un seul versement.

5. ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

5.1 – Annulations et modifications du fait du client

Dès le paiement de l'acompte, la réservation est ferme et définitive.

En cas d'annulation, les pénalités seront supportées par le client dans les conditions ci-après :

- si l'annulation intervient plus de TRENTE (30) jours avant la date de début du séjour : 25% du prix total du séjour, les frais de dossiers et la prime d'assurance annulation si cette dernière est acceptée par le client ;
- si l'annulation intervient entre TRENTIEME (30^{ème}) jour et le 15^{ème} jour avant la date de début de séjour : 50% du prix total du séjour ;
- si l'annulation intervient dans les QUATORZE (14) jours précédant la date de début du séjour : 100% du prix total du séjour.

Les frais de dossiers et la prime d'assurance annulation si cette dernière est acceptée par le client sont dans tous les cas de figure retenus.

Le client peut souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation.

Les annulations ne pourront pas être acceptées par téléphone et devront respectivement être notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date retenue pour définir les délais d'annulation qui donneront lieu aux pénalités ci-dessus sera de l'émission de la lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION, le cachet de la poste faisant foi.

Les lettres devront être adressées à :

ORCIERES RESERVATION
SEMILOM Office de Tourisme
05170 ORCIERES

En cas d'assurance annulation, l'agent d'assurance doit être prévenu de la connaissance de l'empêchement.

5.2 – Annulations et modifications du fait de ORCIERES RESERVATION

5.2.1 – Annulations pures et simples

Si avant le départ, ORCIERES RESERVATION est amené à annuler purement et simplement le séjour choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, dans la mesure du possible, des prestations équivalentes d'un coût comparable.

Le nouveau séjour qui sera offert au client lui sera notifié par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION dans les délais les plus brefs à la suite de la survenance des causes ayant perturbé l'annulation.

Si le client ne choisit pas le séjour de substitution, dans un délai de SEPT (7) jours à compter de la notification de la nouvelle proposition de ORCIERES RESERVATION, il obtiendra dans ce cas le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevra à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de ce fait à cette date.

5.2.2 – Modification des prestations après le début du séjour

Dans l'hypothèse où, après le début du séjour, ORCIERES RESERVATION se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer au client des prestations en remplacement des prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût de ces nouvelles prestations. Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus que pour des raisons valables.

6. RESPONSABILITE

En aucun cas, ORCIERES RESERVATION ne pourra être tenu pour responsable des circonstances de force majeure ou de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.

Il est expressément convenu que les dommages et intérêts susceptibles d'être sollicités par le client es réparation de son préjudice consécutif, par exemple, à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder une somme égale ou double de son forfait.

Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

7. RECLAMATION

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au plus tard 30 jours après la date du séjour à :

ORCIERES RESERVATION
SEMILOM Office de Tourisme
05170 ORCIERES

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de ORCIERES RESERVATION ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès de ORCIERES RESERVATION AU PLUS TARD LE JOUR DE LA FIN DE SEJOUR ;

8. DONNEES NOMINATIVES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant que ORCIERES RESERVATION peut être amené à traiter pour le besoin de ses activités.

En outre, ORCIERES RESERVATION pourra être amené à faire des offres au client en partenariat avec d'autres sociétés dont il pourra bénéficier, sauf mention contraire de sa part, en cochant la case à cet effet qui figure sur son bulletin d'inscription.

9. ASSURANCE ANNULATION

Le client a la faculté de souscrire une assurance annulation qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation (maladie, accident...). Pour ce faire, le client doit se reporter aux conditions générales de l'assurance annulation envoyée sur demande.

En cas de souscription d'une assurance annulation, le client devra, d'une part, avertir ORCIERES RESERVATION par les moyens les plus rapides (fax, télégramme) dès la survenance d'un événement garanti empêchant le départ, ou au plus tard dans les 48H, d'autre part, avertir directement PM ASSURANCE dans les CINQ (5) jours où il a eu connaissance du sinistre :
- par courrier adressé à PM ASSURANCE :
- en appelant le 01.60.84.75.45.

10. REPRODUCTION LITTERALE DES ARTICLES DU CODE DU TOURISME

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 titre 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 la présente section.

Article R 211-6

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 consécutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport 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 leur délai d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et 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 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 (21) 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, 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 agences de voyage 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 R.211-7

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 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 R.211-8

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 séjour ;
- 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 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 les 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 par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou 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 RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement 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 est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulations prévues aux articles R.211-11, R.211-12, R.211-13 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences et la responsabilité civile et 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 d'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° alinéa de l'article R.211-6

Article R.211-9

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 RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au plus tard SEPT (7) jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est reporté à QUINZE (15) jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix dans les limites prévues à l'article L211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant de 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, la cours de la ou les devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-11

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° alinéa 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 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 ou 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 R.211-12

Dans le cas prévu à l'article L211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION : 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 R.211-13

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 réparations 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

Article R.211-14

Les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L.211-1.

Article R.211-14-1

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-8 après que la prestation a été fournie.