

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**Office de Tourisme de Bayonne** – Place des basques – BP 819 – 64108 Bayonne Cedex

Tél. **05 59 46 09 00** / Fax 33 (0) 5 59 59 37 55

[resa@bayonne-tourisme.com](mailto:resa@bayonne-tourisme.com) - [www.bayonne-tourisme.com](http://www.bayonne-tourisme.com)

IM064100048 - Garantie : APS Paris - Assurance : ALBINGIA RC 06 05 709

## • Responsabilité

L'Office de Tourisme est couvert par une Assurance Responsabilité Civile (ALBINGIA RC 06 05 709) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou défaillance de ses services.

L'Office de Tourisme qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

## • Tarification

Les prix publiés sur le site Internet sont indiqués en euros. Aucune contestation de prix ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier, avant son départ, si le prix lui convient. Les prix sont calculés en fonction du nombre de jours ou de semaines. La taxe de séjour est en supplément et à régler sur place avec les extras.

## • Assurances

Aucune assurance (annulation, bagages, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix. Au moment de la signature du contrat, il est vivement conseillé de souscrire une assurance.

Cas particulier des locations meublées : le locataire doit assurer le local qui lui est loué. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit l'extension villégiature. Dans le cas contraire, il doit réclamer cette extension à son assureur ou souscrire un contrat particulier. Une attestation d'assurances lui sera réclamée à l'entrée dans le local, ou à défaut, une déclaration sur l'honneur.

## • Réservation et règlement des prestations

Les offres sont valables sous réserve de disponibilité.

- Locations de meublés et résidences à la semaine : Le montant de l'acompte est fixé à 25 % du prix total des prestations, à la réservation. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard 21 jours avant la date du début du séjour. En cas d'inscription tardive, moins de 21 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation. Un montant forfaitaire de 15 € par dossier sera prélevé lors de la réservation.
- Hôtels, séjours escapades, activités, billetterie : Le règlement de l'intégralité de votre dossier s'effectue par prélèvement bancaire le jour de votre réservation

## • Dépôts de garantie (locations de meublés)

En matière de location de vacances, un dépôt de garantie, destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire, est à verser sur place, à l'arrivée du client.

Son montant ne peut excéder 25 % du prix de la location.

Il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification des locaux, objet de la location. Le dépôt de garantie sera restitué au client, déduction faite du coût de la remise en état si des dégradations imputables au locataire sont constatées.

## • Bons d'échange

Le Client ne peut se présenter au(x) prestataire(s) que muni du (des) bon(s) d'échange correspondant aux prestations réservées. Les bons d'échange lui seront remis après paiement de l'intégralité du séjour.

- **Annulation**

1/ Par le client :

Locations de meublés : Si le Client est amené à annuler son séjour avant la date de départ, les frais suivants sont retenus, sauf conditions particulières :

Plus de 30 jours avant la date de départ : 50 € de frais d'annulation.

- de 30 à 21 jours avant le départ, 25 % du prix total du séjour réservé

- de 20 à 8 jours avant le départ, 50 % du prix total du séjour réservé

- de 7 à 2 jours avant le départ, 75 % du prix total du séjour réservé

- moins de 2 jours avant le départ ou non présentation, 100 % du prix total du séjour réservé.

Les frais de dossier sont systématiquement perdus.

Hôtels : Jusqu'à 48h de la prestation aucun frais ne sera prélevé\*. Au delà toute annulation entraînera automatiquement des frais équivalents au montant de la première nuit par chambre/appartement réservé(e).

\*sauf conditions particulières de l'hôtel en haute saison

Chambres d'hôtes, séjours packagés, activités : Jusqu'à J-7 de la prestation aucun frais ne sera prélevé. Au delà toute annulation entraînera automatiquement les frais suivants :

- 50 % du montant du séjour pour toute annulation entre J-7 et J-2

- 100 % du montant du séjour à partir de J-2

Les indemnités d'annulation (selon conditions) peuvent être couvertes par la souscription d'une assurance annulation auprès de BAYONNE TOURISME lors de l'inscription.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement de la part de l'organisateur s'il abrège ou interrompt son séjour pour quelque cause que ce soit. Toute prestation non utilisée ne sera pas remboursée

2/ Par BAYONNE TOURISME :

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 des voyageurs.

- **Litiges et réclamations**

Les modalités relatives aux litiges et réclamations sont contenues dans l'article R. 211-12 des conditions générales de vente.

En cas de litige, les conditions particulières de l'établissement ou du propriétaire prévalent sur les conditions particulières de la centrale de réservation.

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être formulée par écrit et adressée par pli recommandé à Bayonne Tourisme dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant son retour de voyage. Les conditions particulières ne se substituent pas aux conditions générales qui prévalent.

## **Conditions générales** fixées par le Code du Tourisme, en application de l'article Article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, art R. 211-5 à R. 211-13.

### • Article R. 211-5

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 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 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 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 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 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 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 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 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 R. 211-10**

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 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° 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 R. 211-12**

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 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 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.