



IM 032 220001

Service commercial : 05 62 06 34 90

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, le contenu du site internet, les brochures, le devis ainsi que le contrat bon de commande et les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente constituent l'information précontractuelle communiquée au voyageur. Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et ont vocation à informer les voyageurs, clients de l'Office de tourisme Armagnac & d'Artagnan (OTAA), préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour des conditions d'assurance, d'annulation et de modification du Contrat, des prix et des modalités de paiement.

Conformément aux articles R. 211-5 et L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que l'OTAA pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées au client notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Générales et Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de l'OTAA sur place, par mail ou par téléphone, et sur le site internet.

Elles complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site internet et annulent et remplacent toute version antérieure.

1.SITE INTERNET

Les fiches descriptives et/ou les programmes de séjours figurant sur le site internet constituent une offre de séjour et engagent l'OTAA. L'OTAA se réserve cependant la possibilité d'en modifier à tout moment les éléments.

Dans ce cas, les fiches descriptives et/ou les programmes des séjours sont mis à jour sur le site, de telles modifications n'étant pas applicables aux commandes déjà passées, exception faite des modifications tarifaires résultant de l'application des articles L. 211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme. Le site est mis à jour régulièrement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Il est rappelé que des variations minimales peuvent apparaître entre les photos figurant sur le site internet et les produits fournis. Les photos, cartes et illustrations contenues sur le site internet n'ont pas un caractère contractuel.

2.INSCRIPTIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

L'inscription à l'un des séjours proposés par l'OTAA, implique l'acceptation des Conditions Générales et Particulières de vente de l'OTAA. La signature du contrat bon de commande mentionnant les services fournis et valant contrat entre l'OTAA et le Client sous-entend leur acceptation. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions Générales et Particulières de Vente de l'OTAA.

Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 25% du montant total du séjour. **En cas d'acceptation, le solde du prix du voyage devra parvenir à l'OTAA au moins 21 jours avant le début de la prestation.**

Dès réception du paiement intégral, l'OTAA adresse au client un Bon d'Échange présentant les informations pratiques relatives à la prestation touristique concernée.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations s'il y a lieu ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande.

Important

Si l'inscription se fait à moins de 21 jours du départ, le client devra payer la totalité du prix total du séjour à la réservation.

Si le solde du séjour n'est pas parvenu 21 jours avant le départ, l'OTAA se réserve le droit d'annuler la réservation. Le client supportera les frais d'annulation mentionnés ci-dessous et ne pourra prétendre à aucune indemnité. Le client peut régler le prix de la prestation (acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 21 jours de la date du début de la prestation ou prix total pour toute inscription à moins de 21 jours de la date du début de la prestation) : par chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 21 jours de la date du départ), par virement.

3.FRAIS DE DOSSIER ET DE SERVICE

L'OTAA applique des frais pour toute réservation. Ces frais correspondent au suivi du dossier, au traitement et à l'envoi des documents liés à la prestation commandée.

Le montant de ces frais est de 15€. Ces frais de dossier ne sont pas remboursables en cas d'annulation du voyage.

4. ANNULATION ET MODIFICATION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques conformément à l'article L.121-2-8 du Code de la consommation.

Si, pour quelque raison que ce soit, le client doit annuler son séjour, les sommes qu'il a versées lui seront remboursées, déduction faite des frais d'annulation ci-dessous :

Jusqu'à 21 jours avant le début du contrat : pas de frais d'annulation.

De 20 à 5 jours avant le début du contrat : 50% du montant de la prestation.

A moins de 4 jours avant le début du contrat : 100 % du montant de la prestation.

Les sommes retenues seront remboursées par l'assurance Annulation qu'aura souscrite le client après étude de son dossier par l'assureur et sur présentation de justificatifs, notamment en cas de maladie, accident, décès, etc.. Le montant de l'assurance ne peut faire l'objet d'aucun remboursement.

Procédure d'annulation

Toute demande d'annulation devra parvenir à l'OTAA par lettre recommandée avec accusé de réception à son adresse : 2 Rue Félix Soulès- 32800 ÉAUZE, la date de signature de l'accusé de réception faisant foi.

Si le client est couvert par l'assurance de sa carte bancaire ou s'il a souscrit une assurance annulation, et si le motif de son annulation est pris en charge par son contrat d'assurance voyage, le client devra effectuer une déclaration dans les 5 jours auprès de son assureur.

Frais de modification

Tout changement de date donnera lieu, le cas échéant, à la perception de la différence de prix correspondant aux nouvelles dates choisies.

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

5. ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DE L'OTAA

Si l'OTAA se trouve dans l'obligation d'annuler un départ parce que le nombre minimum de participants n'est pas atteint, ou en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ou pour des raisons qui ont trait à la sécurité du client, (la décision sera prise et les clients informés au plus tard **20 jours** avant le départ), le client sera remboursé intégralement des sommes qu'il a versées sans toutefois prétendre à aucune indemnité.

L'OTAA peut être amené à apporter une modification à un **élément essentiel** au contrat autre que le prix, conformément à l'article L.211-12, si des éléments extérieurs à sa volonté s'imposent. Il en informera le client dans les plus brefs délais. Le client pourra alors accepter la modification sans prétendre à aucune indemnité ou demander la résiliation du contrat et le remboursement intégral des sommes versées sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. *(Par élément essentiel du voyage, on entend les dates du voyage, la catégorie d'hôtel ou de chambre, la destination ou la durée du séjour.)*

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, l'OTAA peut être amené à apporter une **modification mineure** au contrat avant le début du voyage sans que cette modification ne donne droit à remboursement ni indemnisation. L'OTAA avertira en ce cas le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible.

Cela ne constitue pas un motif d'annulation sans frais. Le refus de la modification mineure par le client entraînera la résolution du contrat du fait du client et la perception par l'OTAA des frais de résolution, comme si le client avait annulé le séjour de son initiative. *(Une modification mineure peut notamment être : la modification ou suppression d'une activité non essentielle, l'ordre des excursions, le changement d'hébergement pour un hébergement similaire.)*

7. CESSION DU CONTRAT A UNE AUTRE PERSONNE

Le client peut céder son forfait à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui, tant que le contrat n'a produit aucun effet, moyennant un préavis d'au moins **7 jours** avant la date de début de la prestation.

8. RESPONSABILITÉ

« Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat » conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et « sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté », conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, l'OTAA ne pourra être tenu pour responsable des dommages imputables soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat, soit à des circonstances de force majeure (encore désignées sous les termes «Circonstances exceptionnelles et inévitables»). La responsabilité de l'OTAA ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

L'OTAA ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au contrat.

9. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR LES MINEURS

Les mineurs, quels que soient leur âge, doivent obligatoirement être munis des documents d'identité nécessaires à leur nom et en cours de validité.

Le contact d'une personne responsable du mineur doit être fourni à l'OTAA (nom, prénom, téléphone).

10. PRIX

Le prix total communiqué au moment de l'inscription est en **€ TTC** et comprend tous les éléments précisés dans le contrat bon de commande. Ces prix peuvent être ajustés à la hausse ou à la baisse selon notamment la variation du coût du transport.

En cas de modification de ces conditions, et notamment de celles relatives :

- au coût du transport lié notamment au coût du carburant ou à d'autres sources d'énergie (surcharge carburant) ;
 - aux redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes touristiques ;
- l'OTAA se réserve le droit de modifier le prix de vente avec un préavis d'au moins **20 jours** par rapport à la date de départ. Un avenant au contrat sera remis au client, et si l'augmentation venait à dépasser les 8%, il lui sera laissé la faculté d'annuler sans frais.

11. ASSURANCE

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs de l'OTAA. Le client peut être couvert par une assurance/assistance rapatriement personnelle dans le cadre des garanties de sa carte bancaire, ou

d'une assurance privée. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

12. RESPONSABILITÉ CIVILE ET PROFESSIONNELLE

L'OTAA a souscrit une assurance **Responsabilité Civile Professionnelle Tourisme** auprès de la compagnie GROUPAMA. Elle est obligatoire pour exercer la profession d'agent de voyages et être immatriculé auprès d'Atout France. Elle couvre les dommages corporels, matériels, et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de nos services et ce, dans la limite de 1 500 000 € par année d'assurance.

13. GARANTIE FINANCIÈRE

Le garant de l'OTAA est **APST –15 Avenue Carnot 75017 PARIS.**

L'OTAA est en cours d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France.

14. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations personnelles que l'OTAA est amené à demander au client sont nécessaires au traitement de sa demande et sont destinées à la gestion des prestations touristiques. Afin de permettre l'exécution du contrat, elles seront communiquées aux prestataires intervenant dans le cadre de l'exécution du séjour ainsi qu'à la gestion des relations commerciales de l'OTAA (achat, réservation, annulation, retour clients). **Elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers.**

En soumettant un formulaire de contact ou une demande de devis, le client accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de la demande de devis et de la relation commerciale qui peut en découler. L'OTAA conserve également l'historique de réservations du client afin de lui proposer des services adaptés à ses attentes.

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des informations qui le concernent.

15 – RÉCLAMATIONS – APRÈS-VENTE

Le client est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à l'OTAA toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du séjour conformément au II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme.

L'OTAA demande à ses clients de bien vouloir lui transmettre leurs observations sur le déroulement de leur séjour dans les **7 jours** suivant leur retour. Dans le cas d'un litige, l'OTAA demande à ses clients de lui envoyer dans un délai de 7 jours une lettre recommandée avec accusé de réception exposant clairement le motif de la réclamation et le préjudice subi. L'OTAA souhaite informer ses clients qu'ils ont la possibilité, uniquement après avoir saisi le service réclamation de l'OTAA et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel