

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les conditions générales de vente lient DOMAIRIS 63 SARL - Route de Pont de David - 63480 BERTIGNAT à ses clients et fixent selon la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n°94-690 du 17 juin 1994 les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages et séjours.

Article 1 : RESERVATION

Le client souhaitant effectuer une réservation dans notre établissement reçoit une proposition sur laquelle sont indiqués les dates, nombre de personnes, durée, tarifs et conditions de séjour, ainsi que l'échéancier des acomptes à verser. Une option de réservation est enregistrée dès réception de la demande du client, sous réserve de disponibilité. Cette option de réservation reste valable 15 jours. La réservation est enregistrée à réception du devis signé avec la mention « Bon pour accord ». Toute option de réservation non confirmée dans un délai de 15 jours est automatiquement annulée sans préavis de notre part.

Dès réception du « Bon pour accord », un contrat de location sera adressé en 2 exemplaires au client, confirmant lieu, date, montant total du séjour, échéancier, ainsi qu'un état descriptif de la location. La réservation devient ferme et définitive à réception d'un des deux exemplaires, signé par le client, et d'un chèque correspondant au montant du premier acompte (30% des prestations + frais de dossier *).

Un deuxième acompte, correspondant au solde des prestations, sera demandé 30 jours avant la date du séjour. Une fois le deuxième acompte reçu, le client recevra une facture sur laquelle sera indiqué le solde à régler ultérieurement ; solde correspondant aux taxes de séjour à percevoir sur place.

* Chaque réservation de séjour donne lieu au paiement de frais de dossier : jusqu'à 4 nuits = 5,00 € / au-delà = 15,00 €. (ces frais de dossier ne pourront en aucun cas faire l'objet d'un remboursement).

Article 2 : REGLEMENT DU SEJOUR

Le client s'engage à verser le solde de la facture sur le lieu du séjour. Les éventuelles prestations supplémentaires consommées sur place durant le séjour devront être réglées avant le départ. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de départ anticipé. Toutefois, le client a la possibilité de souscrire une assurance annulation (cf. article 8).

Les modes de paiement acceptés sont les suivants : chèque bancaire ou postal. Le centre d'accueil est agréé par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV). Il est donc possible de régler tout ou partie du séjour avec les Chèques-Vacances remis par l'employeur.

Les Aides aux Temps Libres délivrées par les Caisses d'Allocations Familiales seront attestées à la fin du séjour, à condition que le séjour soit effectivement réalisé.

Article 3 : TARIFS

Nos tarifs s'entendent toutes taxes comprises et incluent, selon la formule choisie, la mise à disposition du logement, charges comprises (eau, électricité, chauffage), les prestations de demi-pension ou pension complète, à l'exception des frais de dossier payables à la réservation, de la taxe de séjour * payable directement sur place et des prestations annexes (loisirs, restauration, activités sportives par exemples).

* La taxe de séjour, collectée pour le compte de la Communauté de Communes du Haut Livradois est de 0,30 € par personne et par jour, elle est à acquitter sur place le jour du départ (exonération pour les personnes handicapées et les enfants de moins de 13 ans).

Article 4 : CAUTION

Deux chèques de caution seront demandés dès l'arrivée du client : l'un de 150 € pour d'éventuelles dégradations du mobilier et du matériel ; l'autre de 50 € dans le cas où le ménage de fin de séjour ne serait pas satisfaisant.

Un état des lieux est prévu le jour d'arrivée et de départ. :

- pour l'arrivée, il pourra être demandé au client de l'effectuer lui-même en lui demandant de signaler, le jour même à la direction, les éventuels défauts constatés ;
- pour le départ, en cas de départ nocturne ou anticipé sans état des lieux possible, la caution sera conservée et renvoyée ultérieurement sous réserve de retenues éventuelles pour nettoyage ou réparations. Le client ne peut exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet.

Dans le cas de dégradations constatées, le client sera averti au moment du départ ou, au plus tard, dans les 10 jours, qu'une somme sera retenue sur la/les cautions.

Article 5 : ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie sont les bienvenus dans notre Centre d'accueil. Le client devra présenter le carnet de santé de son animal à jour des vaccinations dès son arrivée. Les animaux doivent être tenus en laisse et ne pas créer de nuisance. Les propriétaires de chiens de catégorie 1 et 2 s'engagent à respecter les dispositions prévues par la loi n°99-5 du 6 janvier 1999.

Article 6 : ARRIVEE – DEPART

Les séjours sont accordés soit en court-séjour, soit à la semaine. Pour les locations à la semaine, les arrivées et les départs ont lieu le samedi. Le logement est disponible à partir de 16h le jour d'arrivée et doit être libéré avant 10h le jour du départ.

Article 7 : MODIFICATION D'UN SEJOUR CONFIRME

Le montant du séjour annoncé au client correspond aux tarifs négociés selon les dates, nombres de personnes, prestations et durée du séjour. Toute modification de séjour, après signature du contrat de location, en termes de dates, de participants, de prestations ou de durée, n'entraînera aucun remboursement des sommes versées. Le coût du séjour restera au minimum celui prévu sur le contrat de location.

Article 8 : ANNULATION OU INTERRUPTION DE SEJOUR

⇒ **du fait du client** : Vous pouvez être contraints de renoncer à votre séjour. Votre demande d'annulation devra être notifiée par courrier, le cachet de la poste valant date d'annulation. L'annulation du séjour prévu entraîne la perte définitive des acomptes versés. Toutefois, le client a la possibilité, à la date de réservation, de contracter une assurance annulation.

⇒ **du fait du prestataire** : En cas d'évènement extérieurs indépendants de sa volonté, le prestataire se réserve le droit de modifier les prestations ou d'annuler les séjours.

Dans ce cas, le client aura la possibilité d'annuler son séjour sans que soient appliquées les conditions d'annulation. Les sommes versées seront remboursées intégralement.

Article 9 : ASSURANCES

Le client a la possibilité de souscrire une assurance annulation-interruption. Pour en bénéficier, une demande expresse doit être formulée au prestataire à la date de réservation, ou au plus tard, un mois avant la date du séjour.

Article 10 : RECLAMATIONS / QUALITE DU SEJOUR

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être signalées au plus vite au responsable sur le lieu de séjour afin qu'une solution puisse être recherchée au plus tôt.

Les réclamations qu'il est impossible de traiter sur place, ou qui n'ont pas été résolues de manière satisfaisante, doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 60 jours au plus tard après la fin du séjour.

Article 11 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Pendant son séjour, le client est prié de ne pas laisser sans surveillance tout objet de valeur (bijoux, espèces ou objet personnel). Le cas échéant, le prestataire ne saurait être tenu responsable de leur vol ou détérioration tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement, y compris sur les parkings.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

(Titre VI du décret d'application n° 95.490 de la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992)

Art 95 – Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Art 96 – 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 : la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisé ; 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 ; les repas fournis ; la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 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 ; 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 ; les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ; les conditions d'annulation de nature contractuelle ; les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ; 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 voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 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.

Art 97 - 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.

Art 98 - 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 : Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; Les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 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 ; Le nombre de repas fournis ; L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ; 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 ou les aéroports, taxes de séjours lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 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 % 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 ; Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; Les conditions selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 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 7e de l'article 96 ci-dessus ; Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ; 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 ; Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police, 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 ; La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 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.

Art 99 - 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 accusé 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.

Art 100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art 101 - 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 ; et 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 à 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.

Art 102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur sans préjudice 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.

Art 103 - 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 .