HÔTEL D'IZOARD

# Conditions générales de vente

Extraits du code du tourisme.

***Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.***

## Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, 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 R211-3-1 :

L'échange d'informations pré-contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

## Article R211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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.211-8;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11;

12° 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 ;

13° 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 R211-5 :**

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 éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6 :**

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 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° Les prestations de restauration proposées ;

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.211-8;

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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.211-4;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R. 211-10 et R.211-11;

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 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 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7 :**
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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

**Article R211-8 :**
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, 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 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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 son départ.

**Article R211-10 :**
Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 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 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 13° de l'article R.211-4.

HÔTEL D'IZOARD

# Conditions particulières de vente

## Inscriptions

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions générales de vente régissant les rapports entre agences de voyage et leur clientèle ainsi que l'adhésion à nos conditions particulières.

La facture envoyée lors du paiement de l'acompte tient lieu de confirmation d'inscription. Le solde devra être réglé 20 jours avant le départ pour un séjour sans aérien et 30 jours pour un séjour avec aérien, sans appel de notre part, à défaut, l'inscription peut être automatiquement annulée. Il ne sera pas envoyé de récépissé lors du paiement de celui-ci.

## Prix

Sauf indication contraire dans la fiche technique, ils comprennent, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports, l'hébergement et la nourriture.

Ils ne comprennent pas les assurances, les surcharges carburants et autres taxes, les dépenses à caractère personnel (boissons, pourboires, etc.). Toute modification des taux de change, des prix des transporteurs ou autres prestataires de service, peut entraîner le réajustement des prix.

Les prix sont établis à la date sur la base du cours des changes, des tarifs aériens, des prestations au sol, du coût des carburants, connus à ce jour et susceptibles de

réajustements d'ici à la date du départ. En cas de modifications de ces tarifs et coûts, l'Hôtel d'Izoard est autorisé à réajuster le prix des séjours proposés.

## Assurance

Nous sommes assurés en responsabilité civile professionnelle organisation. Chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle.

Nous vous proposons deux assurances complémentaires :

- La carte "Passeport montagne" de l' ANCEF (tarifs sur demande) : assurance responsabilité civile, frais de recherche et de secours.

- Assurance annulation de voyage, frais d'interruption de séjour et perte de bagages et effets personnels, 3,9 % du prix du voyage.

Un exemplaire du contrat sera joint dès réception de l'inscription.

## Responsabilité

Les renseignements fournis sur la fiche technique le sont à titre indicatif, ils ne peuvent engager notre responsabilité.

En aucun cas nous ne sommes responsables de l'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle lors du passage des frontières. Dans l'impossibilité de

prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir.

L'hôtel d'Izoard agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de service (transporteurs, compagnies aériennes, etc.), ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Pendant le voyage, des modifications de programme liés aux difficultés d'organisation ou décidées pour des raisons de sécurité ou de force majeure peuvent survenir. Elles n'engagent pas la responsabilité de l'Hôtel d'Izoard. Les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévu ou de retard à une escale aérienne etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel,parking, rachat de titres de transport…) resteront à la charge du participant. Enfin, La Convention de Montréal, précise dans son article19 : "Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre."

Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation,limitent leur responsabilité en cas de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit

mentionnée sur les billets d’avion la mention suivante : « Le transporteur s’engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable.»

Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d’autres transporteurs,utiliser d’autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n’assume aucune responsabilité pour les correspondances.

L'Hôtel d'Izoard ne peut que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourra en conséquence être responsable des conséquences liées à de telles hypothèses.

L'Hôtel d'Izoard est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle auprès des Mutuelles du Mans. Cette RCP ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

En cas de voyages liberté, le circuit s’effectuant sans accompagnateur, le séjour s’effectue sous l’entière responsabilité de chaque participant. Le participant devra être capable de se repérer sur une carte et toute modification du programme à l’initiative du participant est réalisée sous sa propre responsabilité. Ainsi le circuit s’effectuant sans accompagnateur, la responsabilité de L’hôtel d'Izoard ne saurait être engagée notamment en cas d’erreur d’itinéraire, d’incident ou accident survenu au cours du voyage.

## Annulation

Les retenues ci-dessous vous seront remboursées si vous remplissez l’une des nombreuses conditions de l’assurance-annulation, déduction faite du montant de la prime d‘assurance et de la somme retenue pour frais de dossier et du billet d’avion avec les taxes. L’annulation devra nous être notifiée par téléphone ou mail et confirmée par lettre recommandée. L’annulation sera effective à la date de réception du courrier.

En effet, pour tout séjour avec aérien, le billet d’avion étant émis dès l’inscription et aux dates imposées par la compagnie aérienne pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d’annulation égaux à 100% du prix du billet avec les taxes aériennes, quelle que soit la date d’annulation de votre séjour.

En raison de l’organisation des compagnies aériennes, nous pouvons être contraints à des changements de dates, aussi désagréables pour vous que pour nos partenaires et nous-mêmes. De même, il peut arriver que votre voyage soit retardé, en raison d’une perturbation du transport aérien, à l’aéroport d’embarquement ou en cours de voyage.

Dans tous les cas, L’hôtel d'Izoard ne peut être tenu pour responsable de ces désagréments qui découlent directement de la législation aérienne. Les frais supplémentaires réels occasionnés (hôtel, repas, …) seront donc à votre charge.

En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo…) des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement

émis sur un même billet, aucune indemnisation ne pourra être accordée par L'hôtel d'Izoard qui subit comme vous ces désagréments liés à la législation aérienne.

En cas désistement à plus de 30 jours et plus du départ : **une somme de 50 euros par personne sera retenue pour frais de dossier.**

Outre les frais de dossier, pour un séjour avec aérien, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet d'avion avec les taxes aériennes quelle que soit la date d'annulation (concernant le vol, voir conditions dans le paragraphe ci dessus). En cas de modification du billet et du voyage, les conditions appliquées seront celles imposées par la compagnie aérienne.

En cas de désistement à moins ou égal à 30 jours, le montant du séjour hors aérien sera remboursé sous réserve des retenues suivantes :

- De 29 et 21 jours avant le départ : retenue de 25 % du prix total du séjour hors aérien

- De 20 et 8 jours avant le départ : retenue de 50 % du prix total du séjour hors aérien

- De 7 à 2 jours avant le départ : retenue de 75 % du prix total du séjour hors aérien

- De 2 jours et moins avant le départ : 90 % du prix du séjour hors aérien

- Frais d'interruption de séjour : remboursement au prorata temporis des frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter du jour suivant votre rapatriement.

Ne pourront prétendre à aucun remboursement :

- Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous.

- Tout participant interrompant un séjour de son fait.

- Tout participant contraint par l'encadrement d'interrompre son séjour pour cause de niveau technique ou physique insuffisant et compromettant la sécurité du groupe.

En cas d'annulation de notre part, les participants seront prévenus 21 jours avant. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité.

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme sans que les participants puissent prétendre à indemnité.

## Litiges

Toute réclamation relative au voyage doit parvenir à l'Hôtel d'Izoard par lettre recommandée avec A/R dans un délai d'un mois après la date du retour.

SARL RANCHO SARVIERO, CAPITAL 5000 €
Opérateur de voyage et de séjour, contrat n° IM 005 110011
Garant financier : Mutuelles du Mans
Médiateur touristique : U.M.I.H
Assurance professionnelle : BFA - Implicare, contrat n° 2D0182500472
Assurance annulation : Europ assistance, contrat n° 58 626 373