

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, les dispositions des articles 95 à 103 du décret du 15 juin 1994, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

### Extrait du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

**Article 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, 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.

**Article 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 :

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 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 jour 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 100 du présent décret.

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;

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 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.

**Article 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 au préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article 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 :

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 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, 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 100 ci-après ;

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 ; 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 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 accusé de réception 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 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 96 ci-dessus ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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.

**Article 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 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.

**Article 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 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 101** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un de ces éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, 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 au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les deux parties ; toute diminution du 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 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 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 103** - Lorsque, après le départ de l'acheteur le vendeur se retrouve 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 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 accepté par les deux parties.

### **AGENCE IMMOTIGNES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Il est indifféremment employé la dénomination "*Agence Immotignes*" et "*l'organisateur*" dans les conditions particulières.

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement minimal de 25 % du montant total du voyage prévu, le solde devant être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

#### **Produits proposés**

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur seront contractuels dès la signature du bulletin de réservation.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des caractéristiques des produits et

séjours proposés ainsi que de toutes les informations y afférentes grâce à la brochure, la proposition ou le bulletin de réservation qui lui ont été fournis préalablement à la remise de facture.

Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le séjour choisi aux informations contenues dans ceux-ci.

La durée des séjours comprise dans les forfaits touristiques ou celle des locations meublées saisonnières, décrit sur la brochure, la proposition ou le bulletin de réservation s'entend du samedi au samedi, sauf mention contraire. Les logements sont disponibles le premier jour à 17 heures et se libèrent le dernier jour à 9 heures.

#### **Prix**

Les prix sont donnés en Euros, taxe de séjour non comprise. Celle-ci devra être acquittée sur place à l'arrivée auprès de l'Agence Immotignes.

Caution: chaque location d'appartement donne lieu à la perception d'une caution qui sera renvoyée dans la semaine suivant le départ du client.

#### **Responsabilité**

En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le séjour et sauf en cas de force majeure, l'organisateur fera tout son possible pour remplacer les services défectueux par des prestations équivalentes.

En aucun cas, la responsabilité de l'organisateur ne saurait être engagée dans le cas où l'impossibilité de fournir les prestations convenues serait due à un événement de force majeure.

De même, l'Agence Immotignes ne saurait être tenue pour responsable de la réduction ou de la suppression en basse saison des animations et des prestations touristiques proposées par la station de TIGNES

et/ou par ses acteurs économiques (cinémas, spectacles, garderies, magasins, divers...).

### **Assurances**

L'Agence Immotignes, a souscrit auprès des Mutuelles du Mans Assurances, 165, rue JB Mathias, 73200 Albertville, un contrat d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de sa Responsabilité Civile Professionnelle.

### **Modification, annulation ou cession du contrat de la part du client**

Toute modification, annulation ou cession du fait du participant devra être adressée à l'organisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute annulation du fait du participant entraînera des frais variables à payer à l'organisateur :

#### Annulation intervenant :

Plus de quarante cinq jours avant le départ : 45 €. de frais de dossier,

Entre quarante cinq jours et quinze jours avant le départ :

50 % du montant total du séjour, Entre quatorze et sept jours avant le

départ : 75 % du montant total du séjour,

Moins de sept jours avant le départ ou non présentation : 100 % du montant total du séjour.

Sauf accord préalable de l'organisateur, toute modification du séjour, de quelque nature que ce soit, sera traitée comme une annulation et entraînera des frais identiques. ***Il est recommandé de souscrire une assurance annulation de séjour*** auprès de la société ELVIA par notre intermédiaire.

### **Contestations, réclamations, litiges**

Lorsqu'un client constate qu'un service sur place n'a pas été fourni comme prévu, il doit formuler sa réclamation auprès des prestataires

locaux afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou du séjour. S'il n'obtient pas satisfaction, il doit en avertir immédiatement l'Agence Immotignes. La réclamation sur le déroulement du voyage doit être transmise à l'organisateur par lettre recommandée au plus tard dans les trente jours suivant le retour.

Aucune prestation non annulée avant le départ et non utilisée du fait du voyageur, ne saurait être remboursée sans l'accord écrit du prestataire concerné.

Toute réclamation, contestation ou litige relatif au séjour devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'organisateur, UN (1) mois au plus tard après la date du retour.

Toute réclamation adressée après ce délai ne pourra être prise en considération.

La réponse de l'organisateur à la réclamation adressée, sera fonction de l'enquête qui sera éventuellement diligentée auprès des prestataires de services.

De convention expresse, tout litige sur l'exécution des présentes sera de la compétence exclusive des juridictions du ressort d'Albertville.

#### **Agence Immotignes**

Le Sefcotel, Val Claret, BP 44, F-73 321 TIGNES cedex

**Tel : 09 77 84 46 16**

**Fax : 04 79 06 35 65**

E-mail: [info@immotignes.com](mailto:info@immotignes.com)

Site web : [www.immotignes.com](http://www.immotignes.com)

Sàrl au capital de 40 000 €. RCS CHAMBERY B 320 251 523

Code APE 6831Z

Carte professionnelle Gestion immobilière N° 156 délivrée par la Préfecture de Savoie

Caisse de garantie : SOCAMAB, 18 rue Beaurepaire, 75 010 PARIS

Etablissement habilité tourisme par arrêté préfectoral

N° HA 073.97.0003

Garantie financière: SOCAMAB  
Assurance RCP: MMA