

## CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994

### ARTICLE 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 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.

### ARTICLE 96

Préalablement à la conclusion du contrat 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 le 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 de 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 21 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 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 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° 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 ;

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.

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% 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 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.

### 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 de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, 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 des éléments essentiels du contrat tel 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 ; 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 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 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.

### ARTICLE 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 ;

- 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION

### Article 1 - Tourisme 77 - Nature et fonction

Tourisme 77 est une structure ayant pour vocation l'organisation et la vente de prestations touristiques, principalement sur le territoire de la Seine et Marne et de Paris - Ile de France. Ces produits concernent essentiellement l'activité réceptive, c'est-à-dire l'accueil, l'hébergement, la restauration, les animations, les transferts, les guidages et plus généralement tous les services souhaités dans le cadre de l'activité touristique.

### Article 2 - Durée du séjour

Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

### Article 3 - Responsabilité

Tourisme 77 qui vend à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Le service de réservation ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du séjour.

### Article 4 - Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 25 % du prix du séjour, non remboursable, ainsi qu'un exemplaire du contrat de vente signé par le client, ont été retournés à Tourisme 77 avant la date limite figurant sur le contrat.

### Article 5 - Règlement du solde

Le client devra verser à Tourisme 77 le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci un mois avant le début du séjour. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

### Article 6 - Incriptions tardives

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

### Article 7 - Bon d'échange

Dès réception des frais de séjour, Tourisme 77 adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au prestataire dès son arrivée, ou un accusé de réception.

### Article 8 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit en informer le prestataire (propriétaire ou non) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

### Article 9 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée, télégramme ou fax à Tourisme 77.

Pour toute annulation du fait du client, la somme retenue par Tourisme 77 sera la suivante :

Délai d'annulation	Entre 30 et 15 jours avant l'arrivée (I)	Entre 14 et 5 jours avant l'arrivée (II)	Entre 4 et le Jour d'arrivée + non-présentation
Prestations Annulées			
Forfait (I)			
Haute saison	50%	75%	100%
Moyenne et basse Saison	25%	75%	100%
Billets groupes datés	25%	75%	100%
Dîner spectacle et autres spectacles	25%	75%	100%
Réservation de restaurants	25%	75%	100%

(1) A l'exclusion du jour d'arrivée

(2) Le montant des frais d'annulation est calculé sur la base de 2 adultes par chambre

Les billets datés pour les groupes non utilisés devront être retournés par envoi recommandé à :

**Tourisme 77** - P.O.BOX 100

77777 MARNE LA VALLEE CEDEX 4,

dans les 8 jours de la date d'annulation.

**Article 10 - Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat**  
Se reporter à l'article 101 des conditions générales de vente ci-dessous.

### Article 11 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article 102 des conditions générales de vente ci-dessous.

**Article 12 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat**  
Se reporter à l'article 103 des conditions générales de vente ci-dessous.

### Article 13 - Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le client il ne sera procédé à aucun remboursement.

### Article 14 - Capacité

Le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

### Article 15 - Cession du contrat par le client

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour la réalisation du produit. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis à vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### Article 16 - Assurances

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il devra fournir une attestation d'assurances à jour, couvrant sa Responsabilité Civile et celle des autres clients.

### Article 17 - Paiement des charges

En fin de séjour, le client doit acquitter auprès du prestataire les charges non incluses dans le prix. Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire.

### Article 18 - Assurance Responsabilité civile

Tourisme 77 a souscrit une assurance auprès d'AXA Assurances à hauteur de 13 025 000 Francs Français (soit 1986 euros) par année d'assurance et par sinistre, dommages matériels et matériels confondus, contrat N°3369000724767 M afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que Tourisme 77 peut encourir.

### Service Loisirs Accueil

#### Tourisme 77

Forme juridique : Association Loi 1901 N° Siret 78497040000001 Code APE 751E N° autorisation AU 077 06 002 Garantie financière Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de la Brie  
Siège social : 11 rue royale 77300 Fontainebleau Tél. 01 60 39 60 39 Fax 01 60 39 60 40

#### Espace du Tourisme Ile de France Seine-et-Marne

Siège social Place François Truffaut 77 705 Marne la Vallée cedex 04

Forme juridique : Association Loi 1901 N° Siret 383 475 998 000 25

APE 633Z - N° autorisation AU 077 06 001

#### Article 19 - Litiges

Toute litige fera l'objet d'une proposition, de la part de la partie, par la faute de laquelle le préjudice serait arrivé, de remboursement ou de réparation, sauf à recourir ensuite, en cas de désaccord, à la saisie des tribunaux. Pour tout règlement de conflit intervenant entre les parties, il est convenu que les tribunaux du siège de Tourisme 77 seront les seuls compétents.