

CONDITIONS DE VENTE

L'Office de Tourisme de Laval Agglomération est un organisme local de tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et séjours sous le numéro IM 053110001.

Pour la Responsabilité Civile Prestataires, le n° est 35376041018287.

Axa France – DAVID BOISSEAU – Avenue de Chanzy – 53010 LAVAL CEDEX.

Garantie financière : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - 15 avenue Carnot - 75017 PARIS.

SOMMAIRE

CONDITIONS DE VENTE - page 34

Achat d'un voyage à forfait

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'Office de Tourisme

Achat de toute autre prestation hors forfait

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code)

Achat de « prestations de voyages liées »

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur)

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - page 35

Relevant de l'application des termes de l'article R211-4 du code du tourisme

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait par Internet et/ou vendu à l'Office de Tourisme

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme de Laval Agglomération sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme de Laval Agglomération dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme de Laval Agglomération a souscrit une protection contre l'insolvabilité (n° IM 053110001) Garantie financière : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) 15, avenue Carnot, 75017 PARIS.

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code) Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme de Laval Agglomération sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme de Laval Agglomération a souscrit sous le numéro IM 053110001 une protection contre l'insolvabilité Garantie financière : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) 15, avenue Carnot, 75017 PARIS.

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur). Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme de Laval Agglomération, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme de Laval Agglomération dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. L'Office de Tourisme de Laval Agglomération a souscrit une protection contre l'insolvabilité (n° IM 053110001) Garantie financière : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) 15, avenue Carnot, 75017 PARIS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN>

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES

L'OFFICE DE TOURISME DE LAVAL AGGLOMÉRATION, organisateur de voyages titulaire de l'autorisation N° IM053110001, est couvert par une assurance responsabilité civile chez : Axa France DAVID BOISSEAU – Avenue de Chanzy – 53010 LAVAL CEDEX. (UAP N°353.760.410.182 F) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages, par suite de carence ou défaillance de ses services.

Les présentes Conditions Particulières de Vente (CPV) s'appliquent sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions particulières de ventes. Lors de la réservation, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes CPV. Toute réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserves aux présentes CPV. Conformément à l'article L.211.9 du Code du Tourisme, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur les éléments constituant ses prestations, auquel cas ces informations seront portées par écrit à la connaissance des intéressés avant la conclusion du contrat.

1. Réservation

Les réservations sont enregistrées :
- soit sur le site web www.laval-tourisme.com
- soit par téléphone
- soit auprès du service commercial

Conditions de validation des réservations :

- Hébergement seul (hôtel ou chambre d'hôtes) : 100 % à la réservation
- Séjour tout compris : 100 % à la réservation

Modes de règlement acceptés : carte bancaire, virement, chèque bancaire, chèques vacances.

Pour toute réservation d'hébergement, il est demandé au client d'informer l'un des agents de réservation ou de prévenir directement l'hébergeur de son heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation ne pourra être garantie au-delà de 18h.

2. Option

La demande est considérée comme une option tant que le service commercial de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération n'a pas reçu le règlement total de la part du client. Chaque option de réservation doit être confirmée par le client en adressant le versement de la totalité de la réservation, avant la date limite de fin d'option. Passé cette date, le dossier est considéré comme annulé.

3. Prix des prestations

Le prix des prestations proposées s'entend en euros, TVA et service compris. Le prix des hébergements seuls est le tarif public des hébergeurs. Une majoration des tarifs publics reste cependant possible en cours d'année pour cause de manifestations exceptionnelles ; en ce cas, les prix majorés seront affichés en réception et pratiqués simultanément par l'Office de Tourisme de Laval Agglomération et l'hébergeur. Pour les hôtels, les chambres d'hôtes et les hébergements locatifs, les prix annoncés ne comprennent pas le montant de la taxe de séjour (sauf cas mentionnés dans le contrat), qui est calculé en fonction du nombre d'adultes et de nuits).

Les prix des séjours tout compris incluent les prestations mentionnées dans le contrat pour une durée déterminée du jour d'arrivée à l'hébergement au jour de départ. Les prix des séjours tout compris sont indiqués par personne, sur une base pouvant aller de 1 à 10 personnes. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les séjours tout compris. Ils sont prévus service compris, nets de commission et de taxes. Les prix indiqués ne comprennent pas : le transport, l'assurance annulation, les repas et les boissons (sauf mention contraire), l'accompagnement, ainsi que les dépenses personnelles. Les prix indiqués au moment de l'inscription ont été établis en fonction des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date de l'établissement du devis. Toutes prestations ajoutées en supplément, et non prévues initialement dans le forfait, doivent être réglées immédiatement par le client à la commande. Les Prix Séjours individuels de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération est à votre disposition pour étudier et chiffrer ces prestations : nous contacter au préalable. Les offres promotionnelles proposées ne sont pas cumulables avec d'autres opérations promotionnelles.

4. Confirmation de réservation

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu de séjour à présenter à l'hébergeur dès son arrivée. Dans le cadre des séjours tout compris, un carnet de séjour est envoyé, une fois le règlement reçu et les réservations confirmées par nos prestataires. Il contient les différents billets et/ou bons d'échange à remettre aux prestataires lors de l'arrivée, selon les prestations incluses dans le forfait. Le bon d'échange est strictement nominatif et non cessible.

5. Indisponibilité

a) Indisponibilité du fait de l'hébergement

Les offres d'hébergement proposées sont valables dans la limite des disponibilités des hébergeurs. Si exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le client :

- à lui procurer, pour une nuit, une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou supérieur au prix du ou des hébergements réservés,
- à lui proposer, s'il y a lieu, une solution de transport jusqu'à cet établissement et à lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau.

Si aucune des solutions proposées au client par l'hébergeur ne convient, le client peut demander l'annulation sans frais et le remboursement de sa réservation. L'indisponibilité de l'hébergement réservé n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération.

b) Indisponibilité du fait de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération

Dans le cas où l'Office de Tourisme de Laval Agglomération se verrait empêchée d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, celle-ci se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourser intégralement le montant des sommes versées, excluant toute autre prétention de la part du client.

6. Responsabilité

L'Office de Tourisme de Laval Agglomération traite avec des prestataires de services qui restent en tout état de cause responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent.

7. Modification de réservation

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'Office de Tourisme de Laval

Agglomération. Chaque demande étant traitée de façon personnelle. La modification de réservation pourra engendrer des coûts supplémentaires. Pour pouvoir être prise en compte, toute modification de réservation demandée par le client doit être signalée par e-mail au moins 7 jours avant le début du séjour.

8. Annulation – Non venue du client (« no show »)

L'Office de Tourisme de Laval Agglomération applique l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020. Pour être prise en compte, toute annulation doit être signalée par écrit par mail. Selon la date de réception du message d'annulation, les conditions suivantes s'appliquent :

Délai avant le début du séjour	Hébergement seul (hôtel ou chambre d'hôtes)	Séjour tout compris	Location
Frais d'annulation	Pas de frais	10,00 €	10,00 €
Plus de 30 jours	Pas de frais	30%*	30%
Entre 30 et 21 jours	50%*	50%*	100%
Entre 20 et 3 jours	75%*	75%*	100%
Moins de 3 jours et no-show	100%	100%	100%

*Hors prestations non remboursables et non échangeables mentionnées dans le descriptif contractuel qui restent dues intégralement.

En cas d'interruption du séjour par le client, il n'est procédé à aucun remboursement. Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation a lieu. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

Assurance annulation : l'Office de Tourisme de Laval Agglomération attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance soit auprès d'un organisme de son choix soit en nous consultant, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Toute annulation doit être notifiée par écrit en adressant un e-mail à l'agent de réservation.

9. Bon cadeau pour des séjours tout-compris non datés

Pour chaque bon cadeau, un descriptif indique ce que le prix comprend, ne comprend pas, les suppléments possibles en option, et la période de validité du séjour. Le prix est indiqué à l'unité et s'entend en euros, taxes et service compris. Le règlement du bon cadeau s'effectue intégralement par le client auprès de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération. Le prix applicable à la vente de chaque produit sera celui en vigueur au jour de l'achat. Une fois l'achat et le règlement effectué, le délai de rétractation de 14 jours s'applique. Passé ce délai, plus aucun remboursement ne sera possible. En cas de force majeure, si l'Office de Tourisme se voyait dans l'obligation d'annuler la prestation, le client serait remboursé uniquement du montant des sommes versées. Les conditions d'utilisation du bon cadeau sont détaillées sur le bon personnalisé remis au bénéficiaire.

10. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le contrat réservation constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

11. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle du site www.laval-tourisme.com pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans ce site conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

12. Protection des coordonnées personnelles et bancaires

Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Ces informations seront considérées comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de l'Office de Tourisme de Laval Agglomération et l'hébergeur pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

Pour toute réservation, nous nous engageons à protéger vos informations personnelles. Toutes les transactions bancaires sont sécurisées, l'Office de Tourisme de Laval Agglomération ne conserve donc aucun numéro de carte bancaire dans ses bases de données.

13. Demandes d'informations - Réclamations

Toutes demandes d'information et/ou réclamation peuvent être présentées à l'Office de Tourisme de Laval Agglomération par courrier électronique ou par téléphone.

14. Divers

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

15. Droit applicable

Toutes relations entre l'Office de Tourisme de Laval Agglomération et ses clients sont régies par le droit français. Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce local.