

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Groupes, Séminaires)

Art.211-3 à 211-11 du Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

ALP INCENTOUR est une association de tourisme affiliée à l'APRIAM, immatriculation ATOUT FRANCE IM073.100023 – 73800 FRANCIN, et dont l'activité porte notamment sur l'organisation de séjours et de voyages et sur la réalisation, la conception et l'encadrement d'événements en faveur de ses membres.

Association de tourisme inscrite au registre national ATOUT FRANCE affiliée APRIAM IM073.10023

Garantie financière : GROUPAMA contrat 4000713451/0 - 8-10 rue d'Astorg 75008 PARIS

Assurance RCP MMA IARD – 10 Bd Marie et Alexandre Oyon - (72) LE MANS – Contrat N°3.056.234

APE 7911Z - SIRET 430 055 343 00015

1) CONCLUSION DE LA VENTE

ALP INCENTOUR a remis au participant, préalablement à la signature des présentes, l'ensemble des informations requises par l'article 96 du Décret du 15 juin 1994. Toute commande de prestations auprès d'**ALP INCENTOUR**, qu'elle qu'en soit l'origine, implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente. Elles prévalent sur toutes conditions générales d'achat, quels qu'en soient les termes et annulent toute clause contraire pouvant figurer sur les contrats, documents ou correspondances du participant.

Il est entendu que toute clause qui figure sur les contrats, documents ou correspondances du participant et qui ferait obstacle à l'application des présentes, dans l'éventualité où elle serait contraire aux dispositions desdits documents, est considérée comme nulle et sans effet à l'égard d'**ALP INCENTOUR**.

2) COMMANDES

Toute commande n'est réputée acceptée qu'après confirmation écrite de la part de **ALP INCENTOUR**.

En tout état de cause, notre acceptation, même écrite, reste soumise à la condition que, jusqu'à la réalisation de la prestation concernée, il ne soit apparu aucun risque financier ou tout autre élément de nature à la remettre en cause.

Après élaboration du projet, entre le représentant habilité par l'Entreprise et **ALP INCENTOUR**, un contrat définissant le programme détaillé, les prestataires intervenants, les heures d'accueil et de fin de séjour, les lieux de rendez-vous, le tarif, et tout autre renseignement spécifique à l'événement sera adressé à l'entreprise et devra être **retourné signé** pour accord, par le représentant de l'entreprise.

A réception de ce document, et sous réserve de l'accord de tous les prestataires, **ALP INCENTOUR** établira une facture d'acompte selon modalité au § 3.2 Facturation.

3) PRIX - FACTURATION

3.1 Tarifs

Les prix des prestations sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la commande ; ils s'entendent net de taxe. Ils sont fixés en fonction des conditions économiques actuelles, et **ALP INCENTOUR** se réserve le droit de les modifier à tout moment pour tenir compte des variations du coût du transport liées notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, des taux de change appliqués au séjour considéré (au cours de 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé ne peut plus faire l'objet d'une majoration).

(Modalités de calcul des variations des prix à indiquer, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférent, la devise pouvant avoir une incidence sur le prix du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la devise retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.)

3.2 Facturation

Un chèque d'acompte représentant **50%** du montant du séjour devra être versé à compter de la date de la commande.

Le règlement du solde sera effectué **30 jours** avant le premier jour de l'événement.

Tout supplément sollicité par le participant fera l'objet d'une facturation complémentaire. Cette facturation complémentaire interviendra dans un délai de 15 jours à compter de la fin de l'événement ou du séjour et payable à réception de la facture plus 5 jours.

4) CONDITIONS DE REGLEMENT

Nos factures sont payables à réception, par virement ou par chèque à l'ordre d'**ALP INCENTOUR**.

En cas de retard de paiement total ou partiel, **ALP INCENTOUR** se réserve de faire application d'une pénalité de retard d'un montant équivalent à celui qui résulterait de l'application d'un taux égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculé par mois, et ce après mise en demeure préalable du participant.

Tous frais, de quelque nature que ce soit, liés au retard ou défaut de paiement, seront à la charge du participant.

Le défaut de paiement d'une seule échéance entraîne la déchéance du terme de la totalité des créances en cours. **ALP INCENTOUR** exigera le règlement immédiat de toutes les échéances restant à couvrir et se réserve de suspendre toute autre prestation jusqu'au complet règlement de toutes les factures en cours.

Il est expressément stipulé que dans ce cas, les sommes restant dues seront majorées à titre de clause pénale d'une indemnité forfaitaire fixée à 3% du montant des créances exigibles, sans préjudice de tous intérêts, frais et honoraires que pourrait entraîner une procédure contentieuse.

5) CONDITIONS D'ANNULATION :

5.1 Annulation partielle ou totale du séjour ou de l'événement du fait du participant :

- plus de trente (60) jours avant la date prévue dans la commande, l'acompte de 50% sera conservé à titre de clause pénale, sauf condition particulière de vente.

- entre trente (60) et quinze (15) jours avant la date prévue dans la commande, 60% du montant du séjour sera facturé pour chaque participant annulé au-delà des trois premiers.

- entre quatorze (14) et 3 jours avant la date prévue dans la commande, 75% du montant du séjour sera facturé pour chaque participant annulé au-delà des trois premiers.

- moins de trois (3) jours avant la date prévue dans le bon de commande, le montant total du séjour sera facturé par participant annulé.

Dans certains cas des CONDITIONS PARTICULIERES pourront être annexées.

5.2 Annulation partielle ou totale du séjour ou de l'événement du fait de ALP INCENTOUR :

5.2.1 Si avant le séjour ou l'événement, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'imposerait à **ALP INCENTOUR**, celle-ci en avertira le participant par écrit dès connaissance de l'événement et l'informerait de la faculté dont il dispose :

- soit de résilier le contrat par LRAR auquel cas il a droit au remboursement de la totalité des sommes versées.

- soit d'accepter la modification ou la substitution de séjour proposée par **ALP INCENTOUR**. Dans ce cas, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera signé par les 2 parties.

Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le participant et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu lui sera restitué avant la date de l'événement.

5.2.2 Toute résiliation par **ALP INCENTOUR**, avant le départ de la date du séjour, en l'absence de faute du participant lui sera notifiée par LRAR et entraînera la restitution de la totalité des sommes versées par ce dernier.

5.2.3 Le participant recevra 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.

5.2.4 Si après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, **ALP INCENTOUR** proposera au participant des prestations en remplacement de celles qui ne seront pas fournies, sauf impossibilité dûment justifiée.

ALP INCENTOUR prendra à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou remboursera la différence de prix entre les prestations vendues et fournies.

5.2.4. Si la réalisation du séjour est liée à un nombre minimal de participants, toute annulation par **ALP INCENTOUR** interviendra dans un délai minimum de vingt et un (21) jours avant la date prévue.

6) ASSURANCE

6.1.1 **ALP INCENTOUR** est titulaire d'une police d'assurance «RESPONSABILITE CIVILE ORGANISATEUR» :

- Mutuelles du Mans Assurances – Police 103.056.234 - Cabinet JF BELLET 37 av Emile Zola 69600 OULLINS.

6.2.2. Pour les séjours ou événements à l'étranger, chaque participant doit justifier de la souscription d'une police d'assurance «rapatriement - maladie - accident». Cette assurance peut être souscrite auprès de **ALP INCENTOUR**, ou fournir une copie de leur propre police d'assurance, si nécessaire.

Dans tous les cas, chaque participant devra être assuré en responsabilité civile.

7) RESPONSABILITE

ALP INCENTOUR ne pourra être tenue pour responsable du fait de la mauvaise exécution du contrat imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable de tiers étrangers à la fourniture des prestations, soit à un cas de force majeure.

8) FORCE MAJEURE

ALP INCENTOUR sera libérée de ses obligations pour tout événement indépendant de sa volonté qui empêche ou retarde la livraison des produits, assimilé contractuellement à la force majeure. Il en sera ainsi notamment en cas d'événements intervenant chez **ALP INCENTOUR** ou ses partenaires ou de prestataires tiers, tels que : lock out, grève, épidémie, embargo, guerre, émeute, acte de terrorisme, tremblement de terre, catastrophe naturelle, retard dans les transports, ou de tout autre événement indépendant de sa volonté.

9) CESSION DU CONTRAT

Le participant peut céder son contrat après en avoir informé préalablement **ALP INCENTOUR** dans un délai de sept (7) jours avant le début du séjour ou de l'événement, à un tiers qui remplit toutes les conditions requises pour le séjour ou l'événement. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis à vis de **ALP INCENTOUR** du paiement du solde du prix ainsi que les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

10) DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Le fait pour **ALP INCENTOUR** de ne pas respecter l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le participant pour des raisons indépendantes de sa volonté ne pourra pas avoir pour conséquence la cessation immédiate de toute relation, tel que la résiliation des commandes en cours.

En cas d'inexécution par le participant de l'une quelconque de ses obligations, **ALP INCENTOUR** se réserve le droit de suspendre ses prestations en cours sans que le participant puisse réclamer des dommages-intérêts à ce titre.

11) PRISE D'EFFET

Les présentes conditions prennent effet à compter du 20 août 2003.

12) ATTRIBUTION DE JURIDICTION

De convention expresse, il est attribué compétence exclusive pour tous les litiges qui s'élèveraient entre les parties à l'occasion de leurs rapports commerciaux, aux Tribunaux de BONNEVILLE (74), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Fait en 2 exemplaires dont l'un est remis au responsable de l'Entreprise

A....., le.....

Le Président : Alexandre Périnet

Signature :

ARTICLE 95 : Sous réserves 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.

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 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 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 à l'information 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 et les catégories 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 pour 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 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 des 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 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 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 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 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.